

# 「お客様本位の業務運営の基本方針」への2025年度取組状況について

2026年7月

高島屋ファイナンシャル・パートナーズ株式会社



- ◆ 高島屋ファイナンシャル・パートナーズは、お客様のよりよいライフプランの構築に貢献するために、「お客様本位の業務運営の基本方針」を策定し、本方針の取り組み状況を定期的に公表するとともに、よりよい業務運営実現に向けて、必要に応じて見直しを行い、その内容を公表いたします。
- ◆ 当社の各取組方針と、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係は以下のとおりです。

当社の取組方針		原則該当番号
1	お客様とのコミュニケーション機会の充実を図り、お客様それぞれのライフスタイル、ライフステージ、将来の構想等に応じた幅広いニーズの丁寧なヒアリングに基づき、適切な提案を行います。	原則 2・6
2	幅広いお客様ニーズに対応できるよう、販売動向の定期的な点検を通じて、ファイナンシャル商品・サービスラインアップの充実を図ります。	原則 2・3・6
3	お客様にご負担いただく費用について、わかりやすく情報を提供いたします。	原則 3・4・5
4	リスク性金融商品について、お客様の取引経験や金融知識を考慮のうえご提案いたします。また、複数商品カテゴリーの特徴、コスト、リスク・リターンをわかりやすく比較説明いたします。	原則 5・6
5	お客様のご契約後のフォローアップやコミュニケーション機会の充実を図ります。	原則 6
6	お客様本位の業務運営に資するよう、従業員に対する適切な動機づけを行います。	原則 3・6・7

お客様とのコミュニケーション機会の充実を図り、お客様それぞれのライフスタイル、ライフステージ、将来の構想等に応じた幅広いニーズの丁寧なヒアリングに基づき、適切な提案を行います。

取組内容	
ライフプランニング	お客様の中長期的な収支状況や資産状況等を見える化するライフプランシミュレーション等も活用し、お客様一人ひとりのニーズに合った商品・サービスの提案を行っています。
セミナー開催	お客様に金融商品に対する理解を深めていただくため、百貨店グループの強みを活かし、お買い物の合間に気軽に立ち寄っていただけるお客様セミナーを開催しています。
オンライン強化	時代の変化を受けて、WEBからつながるお客様や、リアル店舗のサービスが行き届かないエリア・お客様のために、オンライン完結型の相談対応やWEBセミナーのラインアップ拡大に取り組んでおります。

### ライフプランシミュレーション(イメージ)



当社はソニー生命保険株式会社のアプリケーション「GLIP」を使用して、ライフプランニングを実施しております。GLIPはソニー生命保険株式会社の登録商標です。画像はシステム画面のサンプルです。具体的な保険商品の説明を目的としたものではありません。

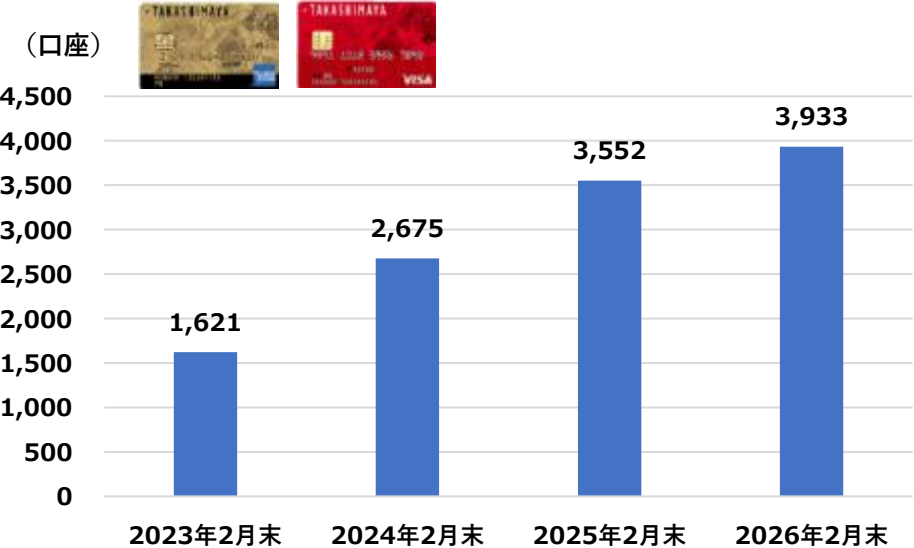
### 2025年度 セミナー実績例

カテゴリー	タイトル
マネープラン	インフレ時代に負けない人生100年時代のお金の育て方
債券	金利と為替動向を踏まえた債券投資セミナー
相続	『家族の信託』の活用を考える
投資信託	プロが実践する 投資信託運用セミナー
不動産	ゼロから分かる「人生100年時代の不動産投資」
法人	相続・事業承継が大きく変わる！今後の相続・事業承継のポイントと対策
保険	意外と知らない がん治療とお金のはなし
WEBセミナー	お金の育て方（NISAで生涯投資）

幅広いお客様ニーズに対応できるよう、販売動向の定期的な点検を通じて、ファイナンシャル商品・サービスラインアップの充実を図ります。

取組内容	
タカシマヤのカード積立 (投資信託)	中長期的な資産形成を後押しするため、タカシマヤカードを使った投信自動積立サービスを提供しております。
定期的な点検・整備	お客様のライフプランに応じた幅広いニーズに対応できるよう、四半期毎に商品委員会を開催し、金融商品（投資信託・生命保険など）のラインアップの整備を行っています。2025年度は、新たに2社の生命保険会社を追加しました。
銀行代理業	2025年3月に住信SBIネット銀行※を所属銀行とする銀行代理業の許可を取得し、ファイナンシャルカウンターにおいて銀行口座の開設と銀行商品のご案内を開始しました。証券・保険・相続・信託などに銀行商品を加え、総合的な金融相談への対応強化を図ってまいります。 ※2026年8月3日から「ドコモSMTBネット銀行」に社名が変わります。

「タカシマヤのカード積立」利用口座数の推移



モニタリングや商品・サービスの取り扱いに係る仕組み

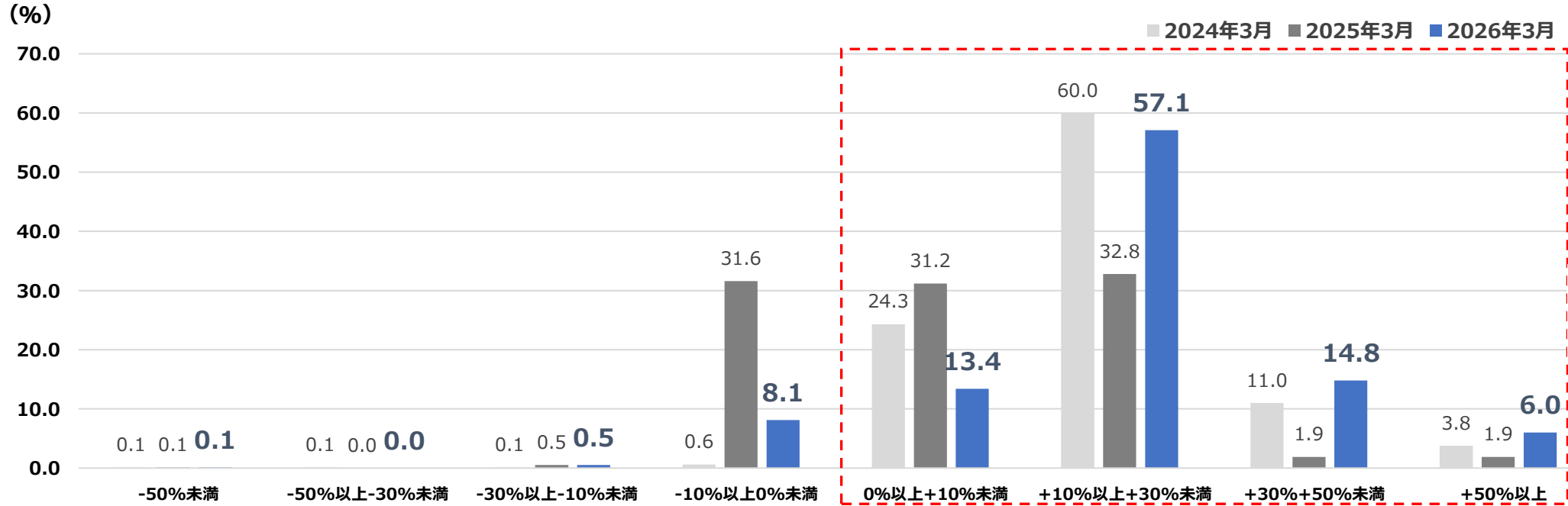
商品委員会	四半期ごとに商品販売動向、タカシマヤセレクションの投資信託のモニタリング、新商品・サービスの取り扱い開始、取扱い終了を検討・確認。営業部門のほか、常勤役員、内部管理部門、内部監査等で構成。
推奨保険会社選定	保険商品に関し、各保障（補償）分野、項目等において、①充実した保障（補償）内容・競争力のある保険料②販売・事務手続きの多様性③販売実績等を総合的に勘案し推奨保険会社を決定する。推奨保険会社について年1回以上の頻度で内容の点検を行い、変更する場合は社内決裁手続きに基づき行う。

※当社は、金融商品の組成には携わっておりません。

◆ 2026年3月末時点の運用損益率がプラスとなったお客様の比率は91.3%（前年度比+23.1ポイント）となりました。

運用損益別顧客比率（投資信託）

対象となるお客様：基準日時点で「お店で相談コース」で投資信託を保有されている個人のお客様



運用損益がプラスのお客様	
2024年3月末	99.4%
2025年3月末	68.2%
<b>2026年3月末</b>	<b>91.3%</b>

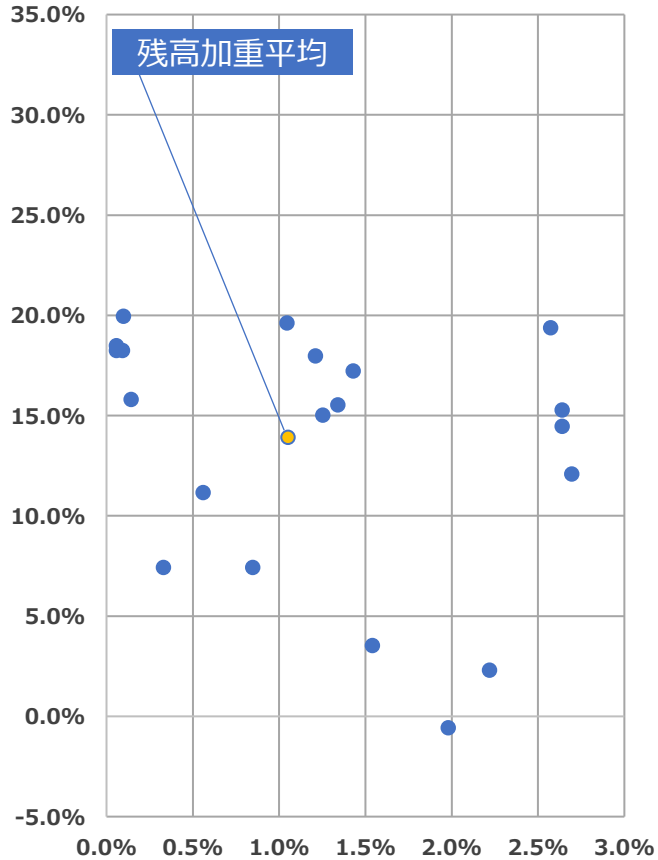
数値等はあくまでも過去の実績であり、将来の運用損益を保障するものではありません。

【 共通KPI 】 投資信託 預かり残高上位20銘柄（2026年3月末時点）

NO	銘柄名	NO	銘柄名
1	SBI・V・S & P 500インデックス・ファンド	11	MSグローバル・プレミアム株式オープン（為替ヘッジなし）
2	eMAXIS Slim 全世界株式（オール・カントリー）	12	大和住銀DC国内株式ファンド
3	セゾン・グローバルバランスファンド	13	三菱UFJ 純金ファンド
4	eMAXIS Slim 米国株式（S & P 500）	14	三井住友・配当フォーカスオープン
5	セゾン資産形成の達人ファンド	15	eMAXIS Slim 国内株式（日経平均）
6	eMAXIS Slim 先進国株式インデックス（除く日本）	16	eMAXIS Slim 国内株式（TOPIX）
7	楽天・全米株式インデックス・ファンド	17	iFreeNEXT FANG+インデックス
8	SMT 世界経済インデックス・オープン	18	One 国内株オープン
9	農林中金<パートナーズ>長期厳選投資 おおぶね	19	日経平均高配当利回り株ファンド
10	ゴールド・ファンド（為替ヘッジあり）	20	農林中金<パートナーズ>おおぶねグローバル（長期厳選）

高  
リターン  
低

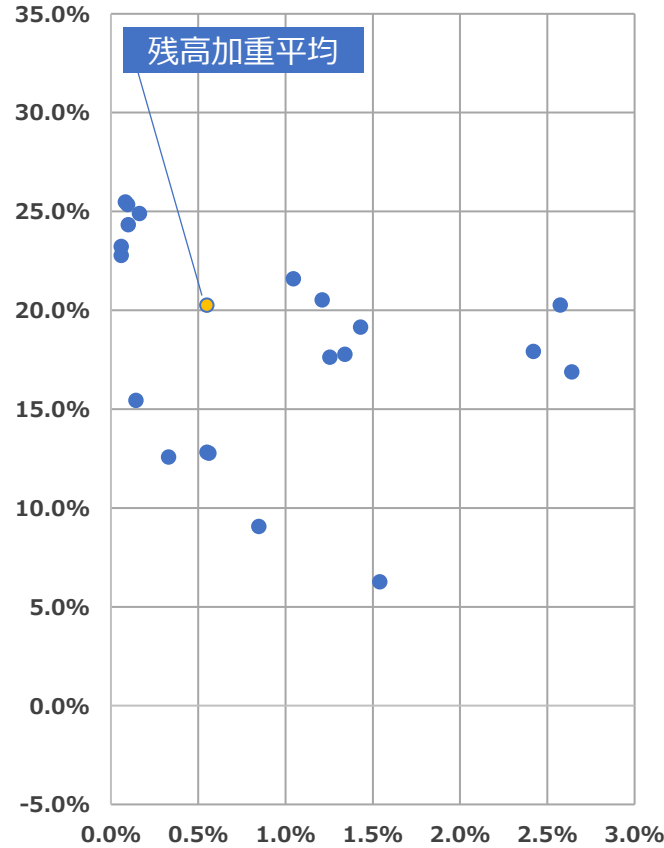
2024年3月



低 ← コスト → 高

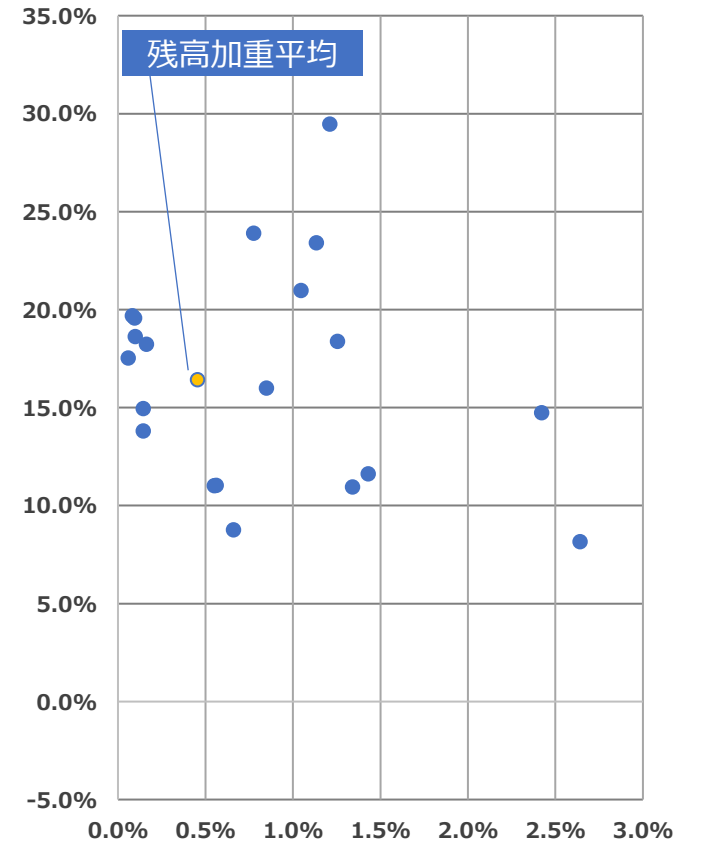
2024年3月	
リターン	13.91%
コスト	1.05%

2025年3月

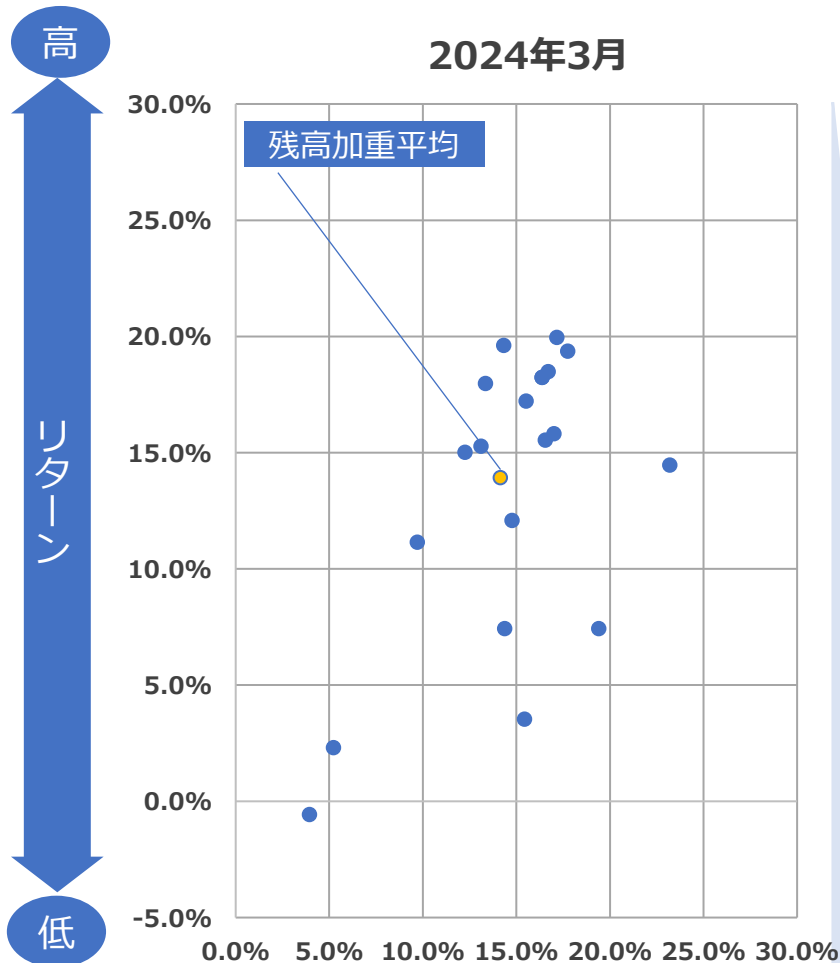


2025年3月	
リターン	20.26%
コスト	0.55%

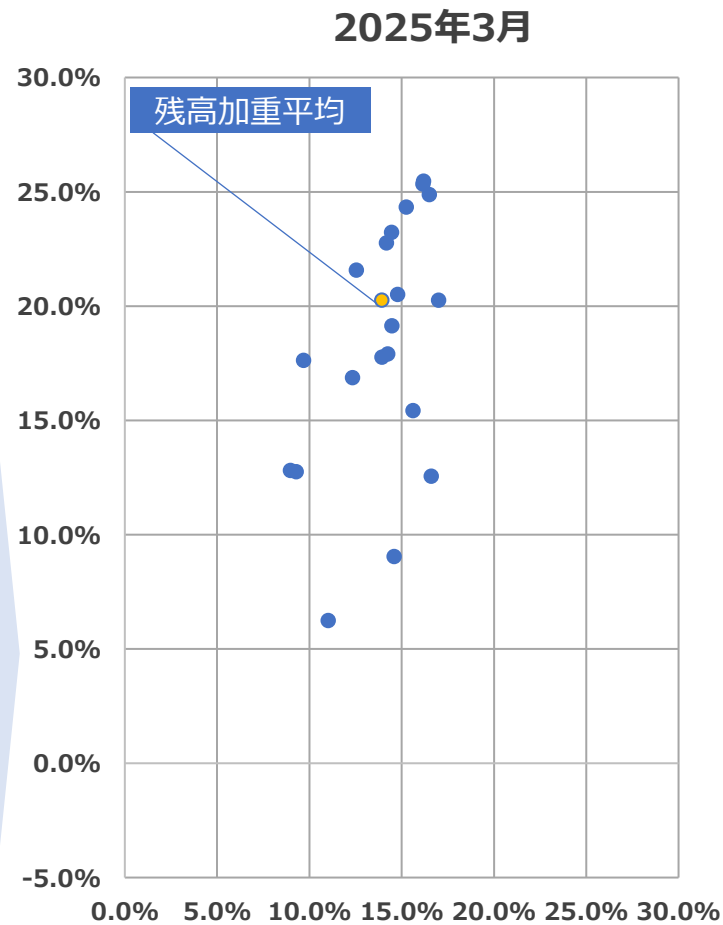
2026年3月



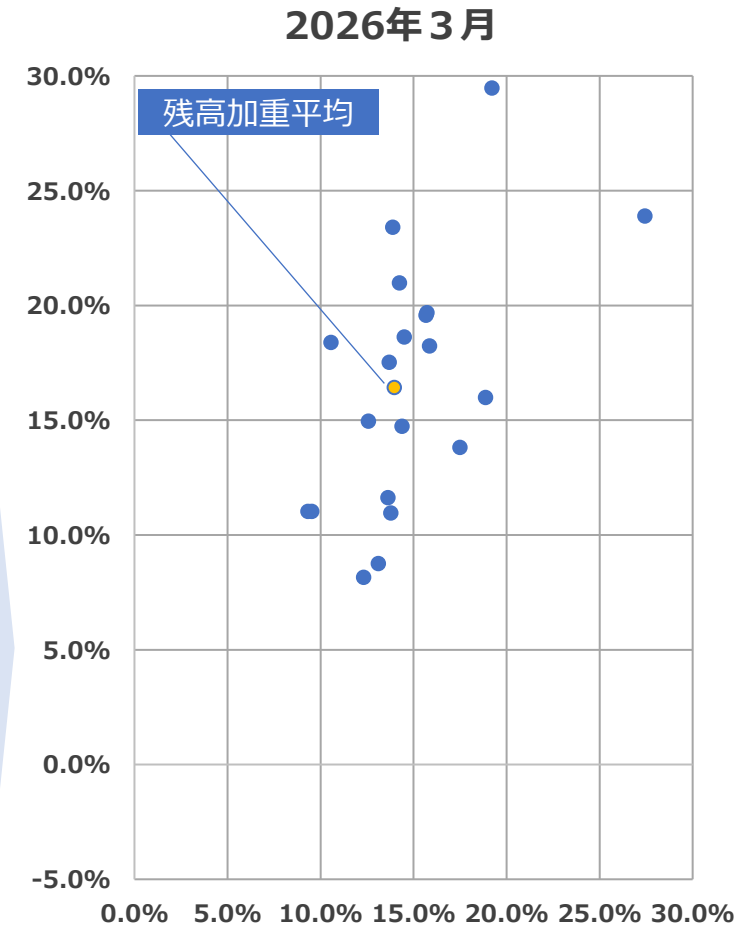
2026年3月	
リターン	16.42%
コスト	0.46%



2024年3月	
リターン	13.91%
リスク	14.15%



2025年3月	
リターン	20.26%
リスク	13.93%



2026年3月	
リターン	16.42%
リスク	13.98%

お客様にご負担いただく費用について、わかりやすく情報を提供いたします。

## 取組内容

証券分野	証券総合口座の開設に際しては、取引コースごとに異なるサービス内容および申込手数料についてご説明のうえ、お客様にご選択いただくとともに、取引コースはご希望に応じて変更可能である旨も併せてご案内しております。また、「投資信託の販売によってお客様と当社の利益が相反する可能性について」の書面を作成し、販売時には都度お客様に提示して利益相反関係についてわかりやすく丁寧な説明を行っております。
------	--

### 投資信託の各種手数料について

「投資信託の販売によってお客様と当社の利益が相反する可能性について」書面

	お店で相談コース	自分で取引コース
購入時 (申込手数料)	商品および関連する投資環境の説明・情報提供等の対価として、所定のお申込み手数料がかかります。お客様のご意向をお伺いし、最適なプランをご提案させていただきます。	商品および関連する投資環境の説明・情報提供等を受けることが出来ない代わりに、お店で相談コースに比べ、お申込み手数料が抑制されます。
保有期間中 (信託報酬など)	投資信託の運用・管理の対価として信託財産から差し引かれる費用です。信託報酬のほか、保有期間中、その他の費用として、ファンドに組み入れられている有価証券を売買する際に発生する売買委託手数料や信託事務の諸費用などが信託財産から差し引かれます。	
換金時 (信託財産留保額など)	中途換金による有価証券売却などのコストを換金する投資家に負担してもらうもので、ファンドを解約する際、基準価格より信託財産留保額が差し引かれます。商品によっては、信託財産留保額がかからないものもあります。	



### 投資信託の販売によってお客様と当社の利益が相反する可能性について

1. 当社がお客様に投資信託を販売することによって受領する金銭等について

計算方法	販売手数料	お客様が投資信託の販売会社である株式会社 SBI 証券（以下「SBI 証券」といいます。）に支払う販売手数料の最大 75% ※販売手数料率は別途ご説明いたします。
	信託報酬	お客様が投資信託の信託財産で間接的に負担する信託報酬から SBI 証券が受け取る信託報酬（成功報酬が販売会社に支払われる場合にはこれを含みます。）の最大 75% ※SBI 証券が受け取る信託報酬の配分率は目論見書をご確認ください。
当社の役務の内容	販売手数料	購入いただく投資信託及び投資環境の説明・情報提供、購入に関する事務手続等
	信託報酬	投資信託を購入いただいた後の情報提供等
利益相反の可能性	お客様が投資信託を購入され、また、投資信託を継続して保有されることによって当社が SBI 証券から受領する金銭等は当社の収益となるため、お客様の利益と当社の利益が相反するおそれがあります。	

2. 投資信託の発行者、所属金融商品取引業者（SBI証券）との間の資本関係の有無

投資信託の発行者との資本関係	無し
所属金融商品取引業者（SBI証券）との資本関係	無し
利益相反の可能性	該当無し

3. 投資信託の発行者、所属金融商品取引業者（SBI証券）との間の人的関係の有無

投資信託の発行者との人的関係	無し
----------------	----

お客様にご負担いただく費用について、わかりやすく情報を提供いたします。

### 取組内容

保険分野

保険契約のお取引においては、保険会社作成の契約締結前交付書面〈契約概要／注意喚起情報〉等を用いて、当該商品でお客様のご負担となる費用についてご説明しております。

#### 保険契約などにかかる費用について

保険契約関係費	ご契約時の初期費用や、保険期間中・年金受取期間中の費用等、契約の締結・成立・維持・管理に必要な経費です。
資産運用関係費	投資信託の信託報酬や、信託事務の諸費用等、特別勘定の運用により発生する費用です。
解約控除	契約日から一定期間内の解約の場合に積立金から控除される金額です（解約時のみ発生します）。
為替手数料 (外貨建ての場合)	ご契約時、または年金や死亡給付金等のお受取にあたって、外貨と円を交換する場合には為替手数料等が上記の各種費用とは別にかかります。
市場価格調整	市場価格調整とは、保険を途中で解約した際の解約返戻金が、市場金利によって増減する仕組みのことです。保険契約時と解約時の市場金利を比較して、解約返戻金に反映されます。市場価格調整の有無は商品によって異なります。

# 取組方針 4

リスク性金融商品について、お客様の取引経験や金融知識を考慮のうえご提案いたします。また、複数商品カテゴリーの特徴、コスト、リスク・リターンをわかりやすく比較説明いたします。

取組内容	
適合性の原則	お取引開始時などにお伺いしたお客様の投資に関する知識、経験、資産状況、契約目的等について、ご提案の都度、内容に変化がないかを確認し、常に最新の情報に基づいた提案を行うよう取り組んでまいります。
ご高齢のお客様への対応	ご高齢のお客様がお取引をされる際には、投資信託・保険契約それぞれの商品販売ルールを策定し、ご説明翌日以降のお申込みや、ご家族の同席をお願いする等、お客様の理解度に合わせた適切な対応を実践する体制を構築しています。
比較説明	一部の特定保険契約は、保障と運用の両機能を備えた商品性を有しており、保険関係費用等のご負担が生じます。そのため、運用機能に特化した金融商品（投資信託や債券）との比較検討が可能となるよう、専用ツールを用いてご説明を行っています。

## 当社比較説明用ツール

### 円建て一時払保険と円建ての利付債券の特徴

#### 円建て一時払保険

保険料を円建てで払込み、円建てで運用する保険です。解約返戻金や満期金や満期金・解約返戻金を受け取り取ります。契約時に定められた保険金や満期金が適用実績に関わらず一定です。

#### 円建ての利付債券

円建てで購入し、利息も円建てで受け取ります。満期金や利息は購入時に確定し一定です。

	円建ての一時払保険	円建ての利付債券
決済通貨	円	円
リスク	<ul style="list-style-type: none"> <li>短期間で解約する場合、解約返戻金が払込保険料総額を下回る場合があります。</li> <li>引当保険会社が破綻した場合、解約返戻金等が減額される場合があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>満期までに売却する場合、売却価格が変動するリスクがあります。</li> <li>発行体が破綻した場合、元本の回収が困難となる可能性があります。</li> </ul>
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>一定期間経過した後に解約した場合、払込保険料を上回る解約返戻金が受け取れます。解約返戻金に死亡または所定の高度障害状態になった場合は、死亡一時金・高度障害保険金が支払われます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>満期まで保有した場合、概ね100%での償還となります。利付債の利息・満期金を受け取る際に決められた利率を定期的にもらうことができます。満期日・償還日を受取日として、元本・満期金を受け取ることができます。</li> </ul>
運用期間	契約一時払の償還期間は一定です。	数年～数十年
換金性	いつでも解約は可能ですが、短期間で解約の場合は解約返戻金が払込保険料を下回る場合があります。	市場価値で売却することにより解約返戻金が増える場合があります。市場価値が下がると、売却価格が下がることがあります。
最低投資金額	数万円程度からが一般的です。	数万円程度からが一般的です。
税制優遇等	【契約時】払込保険料は、一般の生命保険料控除の対象となり、所得税や住民税が軽減される場合があります。 【契約時】一時金で受け取った場合、一時所得となり、雑所得控除以下の計算となります。 【購入後】第一生命払込貯蓄金（特別貯蓄会）の特典 【満期時】500万円・法定相続人の金額までは相続税が非課税となります。相続税（非課税）	【契約時】一時金で受け取った場合、一時所得となり、雑所得控除以下の計算となります。 【購入後】第一生命払込貯蓄金（特別貯蓄会）の特典 【満期時】500万円・法定相続人の金額までは相続税が非課税となります。相続税（非課税）
費用	保険料以外に保険料がかかります。	手数料はかかりません。

### 外貨建て一時払保険と外貨建て債券の特徴

#### 外貨建て一時払保険

払込んだ保険料を外貨で運用する保険です。外貨で払込み、保険金額が一定の商品です。円建てでも受け取れます。

#### 外貨建て債券

外貨で購入し、利息も外貨で受け取ります。

	外貨建ての一時払保険	外貨建ての債券
決済通貨	外貨（ドル、ユーロなど主要通貨）	外貨（ドル、ユーロ、ポンド、フランなど）
リスク	<ul style="list-style-type: none"> <li>為替変動により解約時の解約返戻金（満期一時金）が変動する可能性があります。為替変動により、満期時または解約時の解約返戻金が変動する可能性があります。</li> <li>発行国が破綻した場合、元本の回収が困難となる可能性があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為替変動により、満期時または解約時の解約返戻金（満期一時金）が変動する可能性があります。</li> <li>発行国が破綻した場合、元本の回収が困難となる可能性があります。</li> </ul>
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>一定期間経過した後に解約した場合、運用資産を上回る解約返戻金を受け取れます。解約返戻金に死亡または所定の高度障害状態になった場合は、死亡一時金・高度障害保険金が支払われます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>満期まで保有した場合、概ね100%での償還となります。利付債の利息・満期金を受け取る際に決められた利率を定期的にもらうことができます。</li> <li>満期日・償還日を受取日として、元本・満期金を受け取ることができます。</li> </ul>
運用期間	契約一時払の償還期間は一定です。	数年～数十年
換金性	いつでも解約は可能ですが、短期間で解約の場合は解約返戻金が払込保険料を下回る場合があります。	市場価値で売却することにより解約返戻金が増える場合があります。市場価値が下がると、売却価格が下がることがあります。
最低投資金額	数万円程度からが一般的です。	数万円程度からが一般的です。
税制優遇等	【契約時】払込保険料は、一般の生命保険料控除の対象となり、所得税や住民税が軽減される場合があります。 【契約時】一時金で受け取った場合、一時所得となり、雑所得控除以下の計算となります。 【購入後】第一生命払込貯蓄金（特別貯蓄会）の特典 【満期時】500万円・法定相続人の金額までは相続税が非課税となります。相続税（非課税）	【契約時】一時金で受け取った場合、一時所得となり、雑所得控除以下の計算となります。 【購入後】第一生命払込貯蓄金（特別貯蓄会）の特典 【満期時】500万円・法定相続人の金額までは相続税が非課税となります。相続税（非課税）
費用	保険料以外に保険料がかかります。	手数料はかかりません。

### 変額保険と投資信託の特徴

#### 変額保険

払込んだ保険料をファンドで運用し、運用の成果に応じて将来受け取る。またはご家族にこの保険金がかかります。

#### 投資信託

お客様の投資機会をリスクに応じてファンドをお選びいただき、運用の成果に応じて受け取り金額が変動します。

	変額保険	投資信託
投資対象	保険会社が指定するファンド	株式、債券、不動産など、幅広い投資対象を投資できます。
リスク	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険会社に加入された場合、解約返戻金が下がり、外貨建てで運用する場合は為替の変動により、解約返戻金にリスクがあります。</li> <li>短期間で解約する場合は、短縮年ごとの解約返戻金（使用）が下がる場合があります。</li> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資先が下落した場合、解約返戻金が増える場合があります。</li> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> </ul>
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> <li>運用の成果に応じて、解約返戻金が増える場合があります。</li> </ul>
運用期間	数年～数十年	数年～数十年
換金性	いつでも解約は可能ですが、短期間で解約する場合は解約返戻金が払込保険料を下回る場合があります。	市場価値で売却することにより解約返戻金が増える場合があります。市場価値が下がると、売却価格が下がることがあります。
最低投資金額	数万円程度からが一般的です。	数万円程度からが一般的です。
税制優遇等	【契約時】払込保険料は、一般の生命保険料控除の対象となり、所得税や住民税が軽減される場合があります。 【契約時】一時金で受け取った場合、一時所得となり、雑所得控除以下の計算となります。 【購入後】第一生命払込貯蓄金（特別貯蓄会）の特典 【満期時】500万円・法定相続人の金額までは相続税が非課税となります。相続税（非課税）	【契約時】一時金で受け取った場合、一時所得となり、雑所得控除以下の計算となります。 【購入後】第一生命払込貯蓄金（特別貯蓄会）の特典 【満期時】500万円・法定相続人の金額までは相続税が非課税となります。相続税（非課税）
費用	保険料以外に保険料がかかります。	手数料はかかりません。

お客様のご契約後のフォローアップやコミュニケーション機会の充実を図ります。

取組内容	
投資信託	「お店で相談コース」をご選択されたお客様において、保有されている投資信託の基準価額が日次で大きく下落した場合には、下落理由のご説明や投資意向のご確認等のフォローを実施しております。
特定保険	変額・外貨建て保険等をご契約いただいたすべてのお客様に対して、最低1年に一回以上、書面を郵送し、ご加入の目的、保障内容、市場リスク、為替リスク、積立金・解約返戻金等の状況をお知らせしております。また、ご高齢のお客様には、個別にフォローを実施しております。
契約保全	当社にて保険のご契約をされたお客様の各種変更（ご住所・ご名義など）及び給付金請求（事故、入院、死亡など）のお問い合わせ専用窓口を新たに設置し保険契約における事務手続きサポートを行っております。
アフターフォローセミナー	相場変動や税制改正等の環境変化の中で、お客様の疑問やご不明点を解消して知識の定着を図る等、顧客満足度を高めるために、リアル店舗でのセミナーを開催しております。

お客様本位の業務運営に資するよう、従業員に対する適切な動機づけを行います。

取組内容	
業績評価体系	ファイナンシャルカウンターおよび法人営業チームでは、投資信託・保険契約等においては、お客様にご負担いただく費用とは別に、商品の提供会社から販売手数料等の支払いを受ける場合があります。お客さまの利益に反する販売がないよう、投資信託は販売した商品の違い（特定の投資信託を除く）、保険契約は同一保険種類に分類される商品の違いによって、業績評価に差が生じないように設計された評価体系としています。また、お客様の長期的な資産形成をサポートするために、収益のみを基準とする評価にはしておりません。
認定代理店の取得	当社は、従業員に対して知識やスキルの向上、事故未然防止を目的とした「自主点検（知識確認テスト）」や「保険分野のコンプライアンス研修」など、継続的に実施しております。2026年2月に生命保険協会が実施した「代理店業務品質評価運営」において、評価基準の基本項目を全て達成した代理店として認定されました。
資格取得	お客様の幅広いご相談に対し適切なアドバイスを行えるよう、2級ファイナンシャル・プランニング技能士以上の資格取得を奨励しています。取得者に対し資格手当の支給や、資格取得にかかる受験費用等の資金援助を行うなど、従事者の専門資格の取得を支援しています。

ファイナンシャル・プランニング技能士（1・2級）資格の保有率推移		
2023年度※1	2024年度	2025年度※2
71%	77%	75%

※1 比較のしやすさを考慮し、2023年度の保有率は、2024年度の社内体制を反映した数値を掲載しています。  
 ※2 前年度対比での減小は、在籍者増員によるものであり、引き続き、資格取得推奨に努めて参ります。