お客様本位の業務運営を実現するための成果指標と主な取組状況

お客様本位の業務運営を実現し続けるための、当社の成果指標や主な取組状況は次の通りです。

お客様の最善の利益の追求

１．お客様の満足度の向上 1

利益相反の適切な管理

２．良質な金融商品の提供 3

３．投資信託残高に占めるグループ会社比率 4

手数料等の明確化

４．お客様からいただく手数料等について 5

重要な情報の分かりやすい提供

５．わかりやすい情報提供を目指して 6

お客様にふさわしいサービスの提供

６．お客様の投資方針にあったご提案 7

７．資産形成の後押し 8

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

８．より高いレベルのコンサルティングを目指して 9

９．お客様から信頼されるパートナーを目指して 10

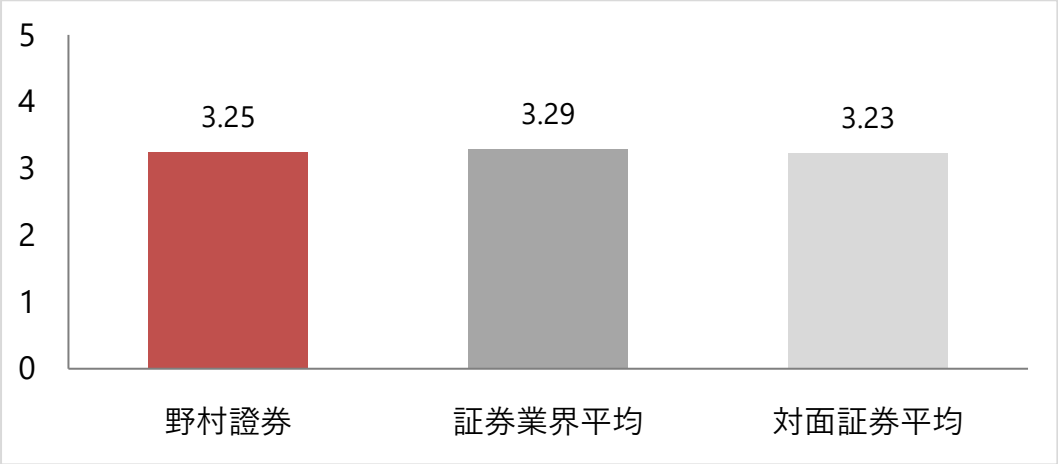
お客様の最善の利益の追求　方針２

１．お客様の満足度の向上

当社では、お客様から最も信頼されるパートナーとしてお客様にご満足いただけるコンサルティングを目指し、様々な取り組みを実施しております。

- **お客様満足度調査の実施（NCX 指標）**

  当社では、「お客様満足度調査」を実施し、当社サービスの課題の改善に取り組んでいます。



※証券業界平均、対面証券平均は、CX ベンチマーク調査 2025 年度版の結果

出所：NCX は、株式会社野村総合研究所の CXMM®の CX 指標ベースにカスタマイズした指標です。CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。

出所：CX ベンチマーク調査 2025 年度版は、株式会社野村総合研究所が実施した調査です。（実施時期：2025 年 8～9 月）

- **CIO の提供**

  CIO(Chief Investment Office) は、野村グループが年金などの大手投資家向け資産運用サービスで培ってきたノウハウを集結して、個人投資家のお客様へ資産配分やファンド選定をご提案しています。

  CIO が提供する資産運用に関する業務内容の主な特徴は、①リスクに強い分散投資、②お客様の志向に適合したポートフォリオ構築、③将来動向を見込むフォワードルッキングな資産設計、の 3 つとなります。

  CIO グループでは、①マーケット分析や見通しを一冊に集約して毎月発刊する「CIO Monthly」、②注目すべき経済指標や政策変更、マーケットの急変等に対応して不定期に発刊する「CIO NEWS」、の 2 つを通じて野村のハウスビューをお伝えしています。

CIO にもとづいたポートフォリオ運用サービスは、①専門家に任せたい場合は投資一任契約、②アドバイスを受けながら投資判断をご自身で行いたい場合は投資助言という 2 つのスタイルからなります。

- **「Nomura Navigation」の導入**

Nomura Navigation とは、お客様の運用ニーズやリスク許容度、運用の目的に合わせて、CIO モデルによる資産配分（SAA）に基づいた中長期の国際分散投資を行うためのポートフォリオ管理ツールです。
一貫性ある考え方でポートフォリオを評価・分析し、継続的なメンテナンスを可能にします。
市場変化によって生じるポートフォリオの課題やお客様の運用ニーズの変更を受けて、ポートフォリオの見直しのための投資アイディアや運用方針の見直しをご提供していくためのツールになります。

Nomura Navigation 提案書作成件数

年度	提案書作成件数
2025 年度	265,107 件

利益相反の適切な管理　方針３

２．良質な金融商品の提供

投資信託の取扱商品を決定する際には、評価機関による調査・分析を経て一定以上の評価がなされているものを採用する等、グループ会社の商品に捉われる事なく、幅広い候補の中から品質の高いものを選定します。下記の表では、昨年度、当社の取扱い国内公募株式投資信託のお買付金額上位 10 銘柄の過去 1・3・5 年間の収益率及び評価機関による定性評価結果を掲載しております。引き続き、お客様のご投資方針に適した投資信託のご提案に努めて参ります。注：「評価機関」については、下記　※NFRC（野村フィデューシャリー・リサーチ&コンサルティング株式会社）について　をご参照ください。

- **国内公募株式投信のお買付金額上位 10 銘柄（2025 年 4 月～2026 年 3 月末）の過去 1・3・5 年間の収益率**

	銘柄名	過去1年間の累積リターン	過去3年間の累積リターン	過去5年間の累積リターン	定性評価
1	フィデリティ・グロース・オポチュニティ・ファンドDコース（毎月決算・予想分配金提示型・為替ヘッジなし	22.0%	118.2%	-	B
2	東京海上・宇宙関連株式ファンド（為替ヘッジなし）	52.5%	164.2%	173.1%	B
3	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし）予想分配金提示型	10.6%	70.6%	102.5%	A
4	フィデリティ・グロース・オポチュニティ・ファンドBコース（為替ヘッジなし）	22.0%	119.8%	-	B
5	野村世界業種別投資シリーズ（世界半導体株投資）	93.0%	288.1%	424.7%	B
6	ピクテ・ゴールド（為替ヘッジなし）	54.9%	168.1%	268.8%	適格
7	のむラップ・ファンド（普通型）	11.7%	34.4%	43.3%	-
8	ノムラ・ジャパン・オープン	61.7%	135.1%	145.1%	A
9	日本好配当株投信	42.5%	103.4%	131.2%	B
10	のむラップ・ファンド（積極型）	18.4%	59.4%	79.1%	-

※運用開始から 3 年以上経過した銘柄を対象としております。（ブルベア型は除いています。）

※通貨選択型など一部のファンドの定性評価は、当該ファンドが投資対象としている外国籍投信に対する評価となっている場合があります。

※NFRC（野村フィデューシャリー・リサーチ&コンサルティング株式会社）について
野村グループの投資顧問会社である NFRC では、東京、ロンドン、ニューヨーク（NFRCA）に在籍するファンド・アナリストが、世界中のファンド（投資信託）の調査・分析・評価を行っています。

※定性評価は主にアクティブ・ファンドに対して付与されますが、取り扱い開始時期等の関係で対外的に公表可能な定性評価が未付与な場合があります。取り扱いにあたっては、事前の初期調査や継続的な運用状況のモニタリングをファンド・アナリストが行っております。また NFRC が組入対象や比率の決定に関する投資助言や参考情報の提供を行なっているファンドについては、第三者としての立場から評価をすることができないため、定性評価が付与されておりません。

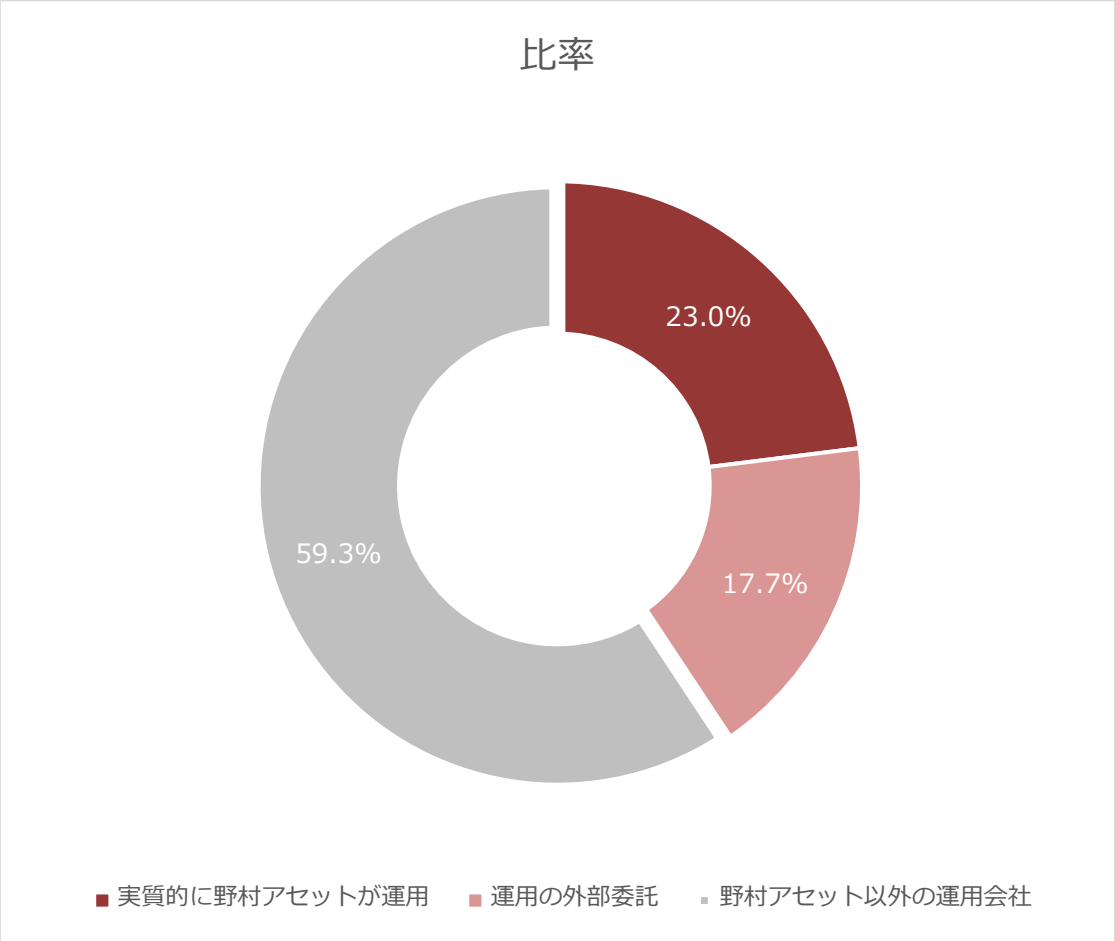
<通常のアクティブ・ファンドの定義>	
A	中長期的に安定してファンドの運用目標を達成する可能性が高い
B	中長期的に安定してファンドの運用目標を達成する可能性が平均以上
C	中長期的に安定してファンドの運用目標を達成する可能性が平均未満
D	中長期的に安定してファンドの運用目標を達成する可能性が低い
<パッシブ・ファンドおよびルールベース・ファンドの定義>	
適格	中長期的に運用目標を達成するために相応なクオリティを有すると判断される
不適格	中長期的に運用目標を達成する可能性が低いと判断され、投資対象として相応しくない

定性評価
NFRC では、専任のファンド・アナリストがファンドの今後の期待度や信頼度を評価しています。具体的には、“中長期的に安定してファンドの運用目標を達成する可能性”について、4 段階のレーティング（A～D）を付与しています。パッシブおよび運用マネージャーの裁量が限定的な一定のルールに基づいた運用については 2 段階（適格、不適格）で表示します。これは、通常のアクティブ・ファンドとは評価の観点が異なることを明示するためです。また、定性評価に関しては、必要に応じて評価結果の方向判断（ポジティブ・ウォッチ／ネガティブ・ウォッチ／ウォッチで表示）を併せて行なっています。ポジティブ・ウォッチは定性評価結果が改善方向、ネガティブ・ウォッチは悪化方向、ウォッチは方向感が判断困難な状態にあり、将来的には定性評価の見直しが有り得ることを表わします。

３．投資信託残高に占めるグループ会社比率

投資信託の取扱商品を決定する際には、評価機関による調査・分析を経て、グループ会社の商品に捉われることなく、幅広い候補の中から品質の高いものを選定致します。

- **当社投資信託残高に占める野村アセットマネジメント比率（2026 年 3 月末時点）**



※運用の外部委託とは、国内の運用会社（上記の場合は「野村アセットマネジメント」）が投資信託を設定し、外部委託先が投資先銘柄等の選定や、証券の売買発注を行うことです。外部委託することで、一般的に特定の資産の運用に強みを持つ、または優れた運用成績の投資信託を海外で運用している資産運用会社の運用能力を、日本国内籍の投資信託を通じてお客様にご提供することが可能です。

手数料等の明確化　方針４

４．お客様からいただく手数料等について

当社では商品・サービスの提供にあたり、国内外の株式の委託取引や投資信託、ラップ口座サービスなど、商品・サービスによっては購入・売却対価とは別に手数料をいただいております。
また、保険商品のように、お客様に直接ご負担いただく費用ではございませんが、当社が商品提供会社より代理店としての手数料を受け取る場合や、投資信託の信託報酬のように、運用期間中に信託財産から差し引かれた費用を受け取る場合もございます。
国内外の株式や債券の募集・売出し、店頭取引のように投資家のお客様からは手数料をいただかない場合もあります。店頭取引においては、お客様の購入・売却それぞれに対して、市場環境や、該当銘柄の流動性、信用リスク、需給等を踏まえて、当社が定めた価格をお客様に提示いたします。一般的に買値、売値は異なり、価格差（スプレッド）があります。
当社がいただく手数料は、取引参加者が金融商品取引所に支払う取引参加料金や、商品ラインナップの構築、各種ご参考資料の作成・送付等の業務運営に係る事務コストの他、営業担当者がコンサルティングを通じてサービスをご提供することに係る人件費、お客様にサービスをご提供する過程で必要となるさまざまな知識習得のための社員教育、システムの開発・維持管理等の安定したインフラ整備に係る費用等を総合的に勘案した対価でございます。

こうした手数料その他の費用の詳細に関しては、当該商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、目論見書、設計書、その他の商品説明資料等にてご確認いただくことができる他、営業担当者がお客様の理解度に応じてご説明します。また、株式・債券等の一般的な商品・サービスの手数料については当社ホームページ上の「リスク・手数料等説明ページ」でもご確認いただくことができます。
お客様に適切に投資判断いただくため、お客様にご負担いただく手数料及びご負担頂く費用等について法令諸規則等の求めに応じた対応を行うとともに、わかりやすくご説明できるよう努めてまいります。

重要な情報の分かりやすい提供　方針５

５．分かりやすい情報提供を目指して

- 重要情報シートの作成

  重要情報シート（金融事業者編）は、金融商品の販売会社の基本情報、取扱商品、商品ラインアップに対する考え方などを記載した書面です。

  重要情報シート（個別商品編）は個別商品（銘柄）毎に作成し、主に商品の内容、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件、利益相反の可能性などを記載した書面です。当社では、一部の投資信託と一部の保険商品、公募・売出仕組債及びレバレッジ型・インバース型・先物指数型・米国上場３倍ブル・ベア型 ETF/ETN、投資一任サービスについて作成しています。リスクや運用実績などに加えて、想定するお客様層や、お客様と当社の利益相反の可能性、お客様からの質問例などを記載しています。重要情報シート（個別商品編）は、お客様の投資経験や金融商品への理解度に応じて、丁寧な商品説明が必要だと思われるお客様、他の金融商品との比較が必要だと思われるお客様に対して積極的に利用し、お客様の適合性に合わせた説明を行ってまいります。また、内容についても適宜見直しを行っており、仕組債等の複雑な商品については、重要情報シートや商品説明資料において、商品組成に関わる費用について参考となる価格等の情報を追記する対応などを行ってまいります。

- 商品説明資料等による情報提供

  取扱い商品においては、わかりやすく適切な情報提供を目指し、商品説明資料等を作成しております。目論見書が作成される公募商品や取引所上場商品についても、比較的複雑な商品又は固有の投資リスクがある商品については、必要に応じて目論見書や取引所が提供する情報を補足する説明書を作成しております。例えば、公募・売出仕組債、レバレッジ型・インバース型・先物型等の一部 ETF/ETN、上場インフラファンド、一部の劣後債、不動産セキュリティトークン等が対象です。

  保険商品においては、お客様が各商品を比較検討しやすいように資料等を作成しております。

- デジタルツールの活用

  当社では、営業担当者と資料を画面で共有しながら、オンラインを通じて遠隔での相談ができる「野村のリモート相談」のサービスを実施しています。また、スマートフォンアプリやオンラインサービス等を通じて、情報提供や定期的なフォローを実施する等、デジタルツールも活用することで、お客様にとって分かりやすい情報提供体制の高度化に努めております。

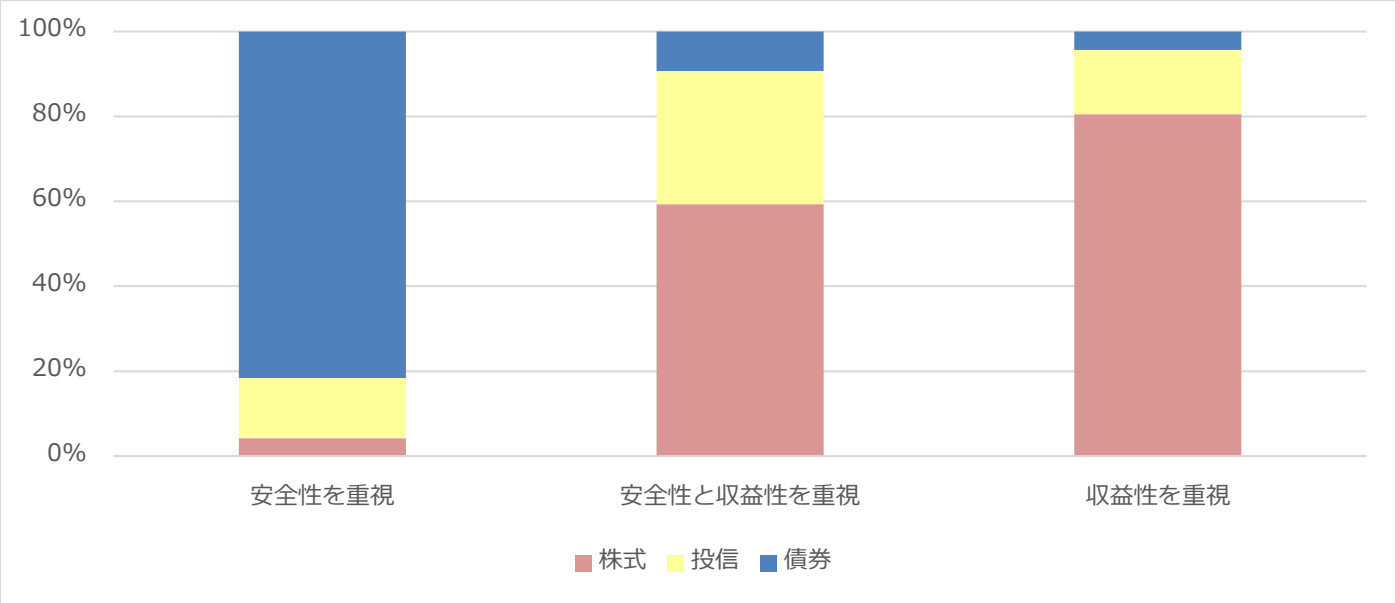
お客様にふさわしいサービスの提供　方針６

６．お客様の投資方針にあったご提案

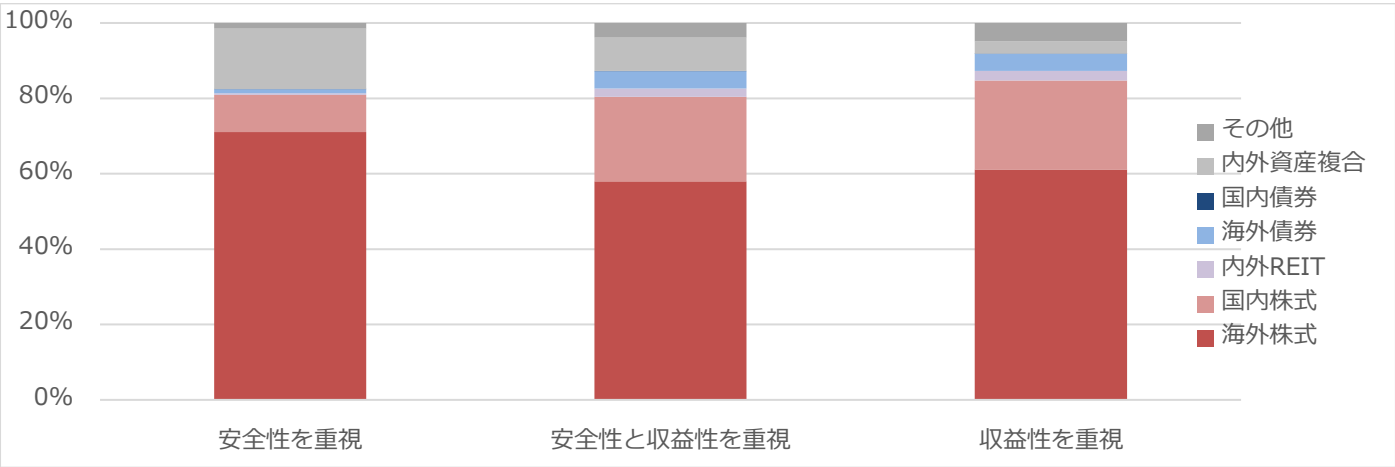
当社では、「ご投資方針」をお客様に伺っております。お客様の投資に対するお考えやご資産等の実情をお聞かせいただく事が、お客様に最適な商品・サービスをご提案するためには、不可欠であると考えています。加えて、お客様の立場に立ったご提案を実践することを「当社の勧誘方針」に定めており、「ご投資方針」に適した商品・サービスのご提案に努めております。

当社では、下記グラフの通り、お客様の投資方針別のお買付頂いた商品の内訳と、そのうち国内公募投資信託の投資対象資産の内訳を公表しております。

- **ご投資方針別のお買付商品全体の内訳（2025 年 4 月～2026 年 3 月）**



- **お買付商品のうち、投資信託の投資対象資産の内訳（2025 年 4 月～2026 年 3 月）**



※お客様には、リスク許容度に応じ 3 段階のご投資方針の中からご選択していただいております

※金融商品仲介口座ならびにネット&コール部の口座は含まれておりません

7．資産形成の後押し

幅広い世代を対象として正しい資産形成を促す為に、金融経済教育に取り組み、長期的な視野で健全な資本市場の育成に貢献します。人生 100 年時代を迎え、「健康寿命」とともに「資産寿命」をいかに伸ばすかが課題となっています。当社では、お客様の悩みを解決する最適なサービスを提供する事を目的に「人生 100 年パートナー」を宣言し、世代を超えてお客様に選ばれるパートナーとなることを目指しています。

- **金融経済教育の受講者数（累計）**

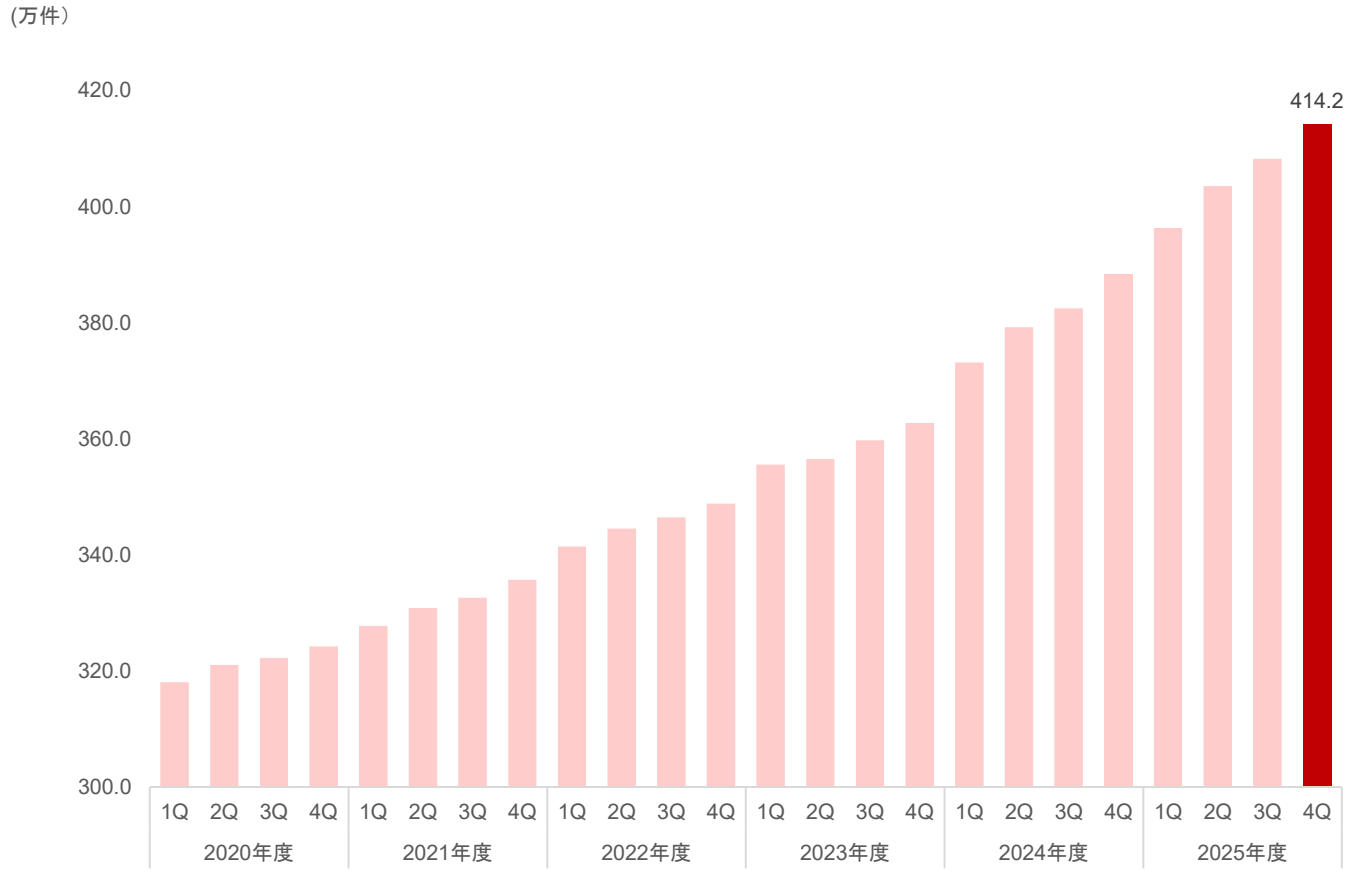
  若い世代向けの、金融経済教育を提供しております。

	提供開始時期	昨年度参加者数等	累計参加人数
日経 STOCK リーグ	2000 年	参加者数:8,939 人	17.1 万人
大学向け金融教育講座	2001 年	登録者数:10,677 人	31.7 万人
出張授業（小学校、中学校、高校、大学、教員）	2008 年	参加者数:46,276 人	33.7 万人

※2026 年 3 月末時点、出張授業はオンラインでの実施も含む

- **職域サービス提供数の拡大**

  当社では、職域サービスの提供を通じて、現役世代の資産形成のサポートを強化するとともに、投資の裾野の拡大に努めております。



従業員に対する適切な動機付けの枠組み等　方針７

８．より高いレベルのコンサルティングを目指して

当社は、社員が常にお客様の最善の利益を意識して行動し、より高いレベルでのコンサルティングを通じて良質なサービスを提供するよう、社内教育・研修の充実に努めております。社員の知識や専門性等を高める教育研修機会に加え、定期的なコンプライアンスや行動規範に関する研修等を実施するだけでなく、社会やお客様のからの信頼や期待にお応えできるよう、野村グループのパーパス及び行動規範の考え方を浸透させ、各部署がそれぞれ自らの規律を維持・向上させる取組みも行っております。

- **証券アナリスト検定会員数**

年度	検定会員
2025 年度	1,272 名

- **金融業務２級　ポートフォリオ・コンサルティングコース資格保有者数**

年度	資格保有者数
2025 年度	5,103 名

※　2022 年 3 月新設

- **ファイナンシャル・プランナー（FP）資格保有者数**

年度	FP1 級	FP2 級	AFP 資格	CFP 資格
2025 年度	184 名	8,757 名	2,244 名	553 名

- **ハートフルパートナー数、日本金融ジェロントロジー協会研修受講者数**

年度	ハートフルパートナー数	日本金融ジェロントロジー協会 研修受講者数（累計）
2025 年度	261 名	2,279 名

※　ハートフルパートナーとは、ご高齢のお客様とご家族の想いに寄り添う専任担当者のことを指します

※　一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会が提供する金融機関の従事者向け研修「エッセンシャル金融ジェロントロジー」は、長寿が経済活動等に与える影響を、医学、心理学、経済学などから多面的に学ぶとともに、倫理研修も受講することを通じ、人生１００年時代にふさわしい金融サービスの開発、顧客に寄り添ったアドバイスができる担い手の育成を目的に作成されたものです。

※　一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会 HP：http://www.jfgi.jp/

※　日本金融ジェロントロジー協会が設立される前に社内で行った同様の研修の受講者を含みます。

- **NBA Portal 講座受講者数**

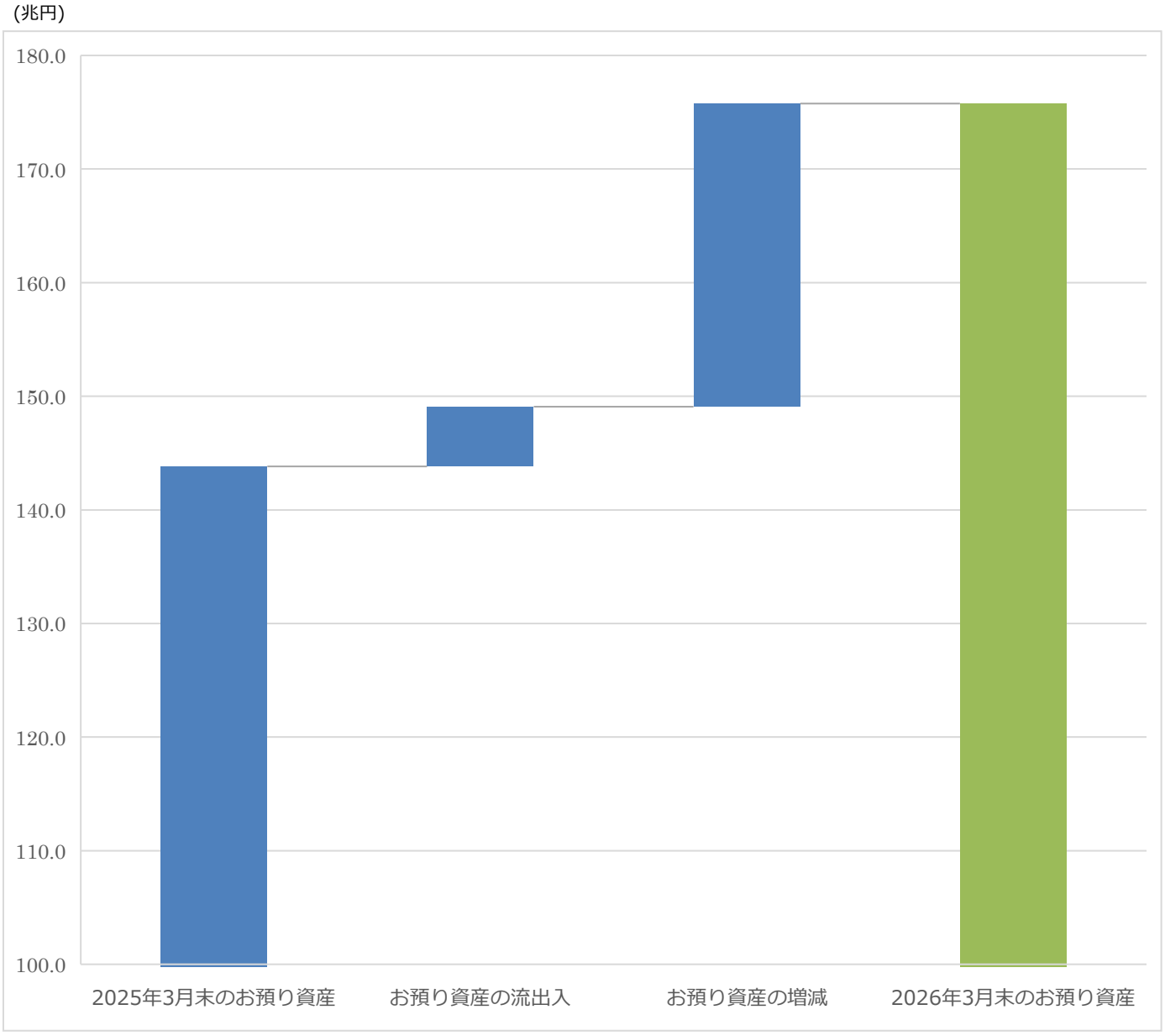
年度	受講講座数	受講人数（延べ人数）
2025 年度	271 講座	1,135 名（1,643 名）

※　NBA(ノムラ・ビジネス・アカデミー)では、「社員一人ひとりの主体性を重んじ、自らを高めたいという意欲にあふれた『個』に対し、そのニーズに適う成長機会を提供する」という趣旨のもと、さまざまな形態で自己研鑽の機会を提供しています。NBA Portal は、社員が必要とするスキルに直結したコンテンツを提供している web サイトで、PC・スマートフォン・タブレットを利用し「いつでも・どこでも・誰でも」学べる環境で通信講座や e ラーニングの講座を受講できます。

9．お客様から信頼されるパートナーを目指して

お客様のニーズやリスク許容度に合った、質の高い商品・サービスを提供していくことで、お客様の最善の利益の実現を目指しています。

- **2025 年度におけるお預り資産の状況**



※国内ウェルス・マネジメント部門のお預り資産です。

※お預り資産の流出入は、地域金融機関を除く現金及び本券の流入から流出を差引いて計算

プロダクトガバナンスに関する方針の主な取組状況

プロダクトガバナンスに関する方針の主な取組状況は次の通りです。

基本理念/体制整備

１．基本理念/体制整備 1

金融商品の組成時の対応

２．商品・サービスの検証体制..... 1

金融商品の組成後の対応

３．金融商品等の組成・供給サイドでの組成後の対応 2

顧客に対する分かりやすい情報提供

４．顧客に対する分かりやすい情報提供..... 2

基本理念/体制整備　取組方針 1、 2

１．基本理念/体制整備

基本理念/体制整備
当社では、当社全体を統括する経営陣が関与するプロダクト・ガバナンス会議（以下、本会議）を設けています。
プロダクトガバナンスの確立に向けて、当社は以下の４つの必要項目を定義しています。
1.想定販売顧客の明確化（知識、投資経験、リスク傾向、理解力、リスク管理能力などを考慮）
2.想定販売顧客に基づいた商品構成・選定（定性・定量的な商品評価）
3.想定販売顧客に対する必要な情報提供
4.商品構成・選定および情報提供に関する継続的なモニタリング
本会議では、これら４つの定義に基づき、ウェルス・マネジメント部門が販売する商品・サービス等のうち新しいスキームを伴う商品・サービス等の導入可否、及び販売した商品・サービス等の継続的な管理に関して審議及び報告を行います。

このように、当社はプロダクトガバナンス体制の強化を通じて、お客様の知識、経験、財務状況等を正しく把握し、適切なお客様に適切な商品やサービスをお届けするよう努めています。

金融商品の組成時の対応　取組方針３

２．商品・サービスの検証体制

当社では、新たな商品・サービスを取り扱う際に、その意義や合理性について、組成部門、販売部門及び管理部門が関与した上で下記のような検証・検討を行っております。

検証・検討する事項の例
商品性：当該商品のリスク・リターン特性等
想定ニーズ：当該商品に合致するお客様のニーズ等
勧誘開始基準：当該商品のご案内に適する顧客属性、当社預り資産、投資経験・投資目的等
販売対象顧客：当該商品の取引に適する顧客属性（個人・法人、個人の場合は年齢・職業等）、金融資産、リスク許容度、投資目的・投資意向、知識・知見等
リスク・リターン：当該商品に包含されるリスクの種別（価格変動リスク、信用リスク、流動性リスク等）、他商品とのリスク・リターン比較等
コスト構造：当該商品の提供にあたって適正と考えられるコスト水準等

金融商品の組成後の対応　取組方針４

3．金融商品等の組成・供給サイドでの組成後の対応

当社における金融商品等の組成・供給サイド（グローバル・マーケッツ）では、組成・供給後も組成部署、トレーディング部署、マーケティング部署が参加する定例会議においてモニタリングを実施しています。その趣旨は、組成時に社内で議論・審査して販売部門でお客様向けに丁寧に説明した商品でも、その後に当初予想していなかった市場環境の変化や、想定していなかった投資行動が生じる可能性を認識し、組成した商品に関連する市場で大きな変動や重大なイベントが発生した場合には、適切に状況を把握して販売部門に必要な情報を伝える態勢を構築・維持することです。
当該会議は、2018 年 5 月から月次で開催しており、2026 年 4 月末までに合計 96 回実施しました。

顧客に対する分かりやすい情報提供　取組方針５

4．顧客に対する分かりやすい情報提供

運用商品におけるプロダクトガバナンスの強化のため、投資信託においては、運用会社との間で双方向での情報連携に努めており、データ提供フォーマットやフィードバック内容の整備にも取り組んでおります。また、評価機関による定性評価に基づく定期モニタリングを実施し、一定以上の評価がなされているもののみを販売するなど、販売会社としての品質管理にも努めています。販売会社であると同時に組成会社としてのプロダクトガバナンスが求められる投資一任（ラップ口座）業務においても、お客様の投資方針等とラップ契約内容との合致・乖離状況を検証することで、適切な販売が行われているかを確認するとともに、お客様のご意見やご要望等も把握したうえで商品・サービス内容、業務プロセスおよび情報提供の質の改善に努めています。

記載の商品等へのご投資には、各商品等に所定の手数料等（国内株式取引の場合は約定代金に対して最大 1.43%（税込み）（20 万円以下の場合は、2,860 円（税込み））の売買手数料、投資信託の場合は銘柄ごとに設定された購入時手数料（換金時手数料）および運用管理費用（信託報酬）等の諸経費、等）をご負担いただく場合があります。また、各商品等には価格の変動等による損失が生じるおそれがあります。商品ごとに手数料等およびリスクは異なりますので、当該商品等の契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、等をよくお読みください。

投資信託のお申込み（一部の投資信託はご換金）にあたっては、お申込み金額に対して最大 5.5%（税込み）の購入時手数料（換金時手数料）をいただきます。また、換金時に直接ご負担いただく費用として、換金時の基準価額に対して最大 2.0%の信託財産留保額をご負担いただく場合があります。投資信託の保有期間中に間接的にご負担いただく費用として、国内投資信託の場合には、信託財産の純資産総額に対する運用管理費用（信託報酬）（最大 5.5%（税込み・年率））のほか、運用成績に応じた成功報酬をご負担いただく場合があります。また、その他の費用を間接的にご負担いただく場合があります。外国投資信託の場合も同様に、運用会社報酬等の名目で、保有期間中に間接的にご負担いただく費用があります。

投資信託は、主に国内外の株式や公社債等の値動きのある証券を投資対象とするため、当該資産の市場における取引価格の変動や為替の変動等により基準価額が変動します。従って損失が生じるおそれがあります。投資信託は、個別の投資信託ごとに、ご負担いただく手数料等の費用やリスクの内容や性質が異なります。また、上記記載の手数料等の費用の最大値は今後変更される場合がありますので、ご投資にあたっては目論見書や契約締結前交付書面をよくお読みください。

野村證券株式会社
金融商品取引業者　関東財務局長（金商）　第 142 号
加入協会／日本証券業協会、一般社団法人 資産運用業協会、一般社団法人 金融先物取引業協会、一般社団法人 第二種金融商品取引業協会、一般社団法人 日本 STO 協会