



2017. 6. 30

静岡銀行グループ「お客さま本位の業務運営方針」を制定

静岡銀行（頭取 柴田 久）では、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」の実践に向け、お客さまの資産形成・運用関連業務における、静岡銀行グループの「お客さま本位の業務運営方針」を制定しましたので、お知らせします。

1. 制定日 6月30日（金）

2. 内 容

○資産形成・運用関連業務を行うグループ会社（※）の共通方針として定めた「お客さま本位の業務運営方針」に基づいて「お客さま本位の行動計画」をグループ各社で策定し、実践します。

※本方針の対象となるグループ会社／静岡銀行、静岡ティーエム証券

○「お客さま本位の行動計画」の取組状況については、今後、定期的にモニタリングを実施するとともに、お客さまからのご意見の分析を行い、その結果を公表する計画です。

○具体的な内容については、別紙をご参照ください。

SHIZU-GIN

静岡銀行グループ 「お客さま本位の業務運営方針」について

静岡銀行グループでは、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」を実践するため、お客さまの資産形成・運用関連業務における「お客さま本位の業務運営方針」を制定しました。

「お客さま本位の業務運営方針」は、資産形成・運用関連業務を行うグループ会社（※１）で共通の方針として定め、同方針に基づいた具体的な取組み（「お客さま本位の行動計画」）をグループ各社で策定し、実践します。

「お客さま本位の行動計画」の取組状況については、今後、定期的にモニタリングを実施するとともに、お客さまからのご意見の分析を行い、その結果を公表してまいります。

（※１）本方針の対象となるグループ会社／静岡銀行、静銀ティーエム証券

■静岡銀行グループにおける「お客さま本位の業務運営」

	静岡銀行	静銀ティーエム証券
方針 【グループ共通】	静岡銀行グループ「お客さま本位の業務運営方針」	
具体的な取組み 【各社ごと策定・実施】	静岡銀行 「お客さま本位の行動計画」	静銀ティーエム証券 「お客さま本位の行動計画」

○静岡銀行グループ 「お客さま本位の業務運営方針」

静岡銀行グループは、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」を実践するため、お客さまの資産形成・運用関連業務における「お客さま本位の業務運営方針」を制定し、同方針に基づいた取組みを継続的に実施します。

①[お客さまの最善の利益の追求]

静岡銀行グループは、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまに最善の利益が提供できるよう努めます。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

②[利益相反の適切な管理]

静岡銀行グループは、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の懸念がある場合には、適切に管理します。

③[お客さまにふさわしいサービスの提供]

静岡銀行グループは、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを正確に把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売等を行います。

④[重要な情報の分かりやすい提供]

静岡銀行グループは、金融商品・サービスの提案・販売等にかかる重要な情報を、お客さまに正しく理解していただくため分かりやすい内容で提供します。

⑤[手数料等の明確化]

静岡銀行グループは、お客さまに負担していただく手数料やその他の費用について、どのようなサービスに関する対価であるかなど、お客さまに正しく理解していただくため、詳細な情報を提供します。

⑥[従業員に対する適切な動機づけの枠組み等]

静岡銀行グループは、お客さま本位の業務運営を促進するため、従業員の評価体系、研修、その他の適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。

○静岡銀行「お客さま本位の行動計画」

①[お客さまの最善の利益の追求]

○静岡銀行では、静岡銀行グループ「お客さま本位の業務運営方針」に基づいた具体的な取組みである「お客さま本位の行動計画」を策定し実施します。

○静岡銀行では、「お客さま本位の行動計画」の取組状況を定期的にモニタリングしたうえで、その結果を年1回公表します。また、モニタリングの結果に応じて、「お客さま本位の業務運営方針」と「お客さま本位の行動計画」を見直し、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めます。

②[利益相反の適切な管理]

○お客さまに提供する金融商品・サービスは、特定の投資運用会社や保険会社に偏ることなく、社会情勢や、金融商品・サービスにかかる手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。また、既存の金融商品・サービスについても、変化する社会情勢等に合わせて適宜見直しを行い、お客さまのニーズに応えられる商品ラインナップとなるよう整備に努めます。

○静岡銀行では、利益相反のおそれのある取引を特定、類型化し、類型ごとに管理方法を定めて適切に管理します。

③[お客さまにふさわしいサービスの提供]

○静岡銀行では、原則としてお客さまに資産運用に関するアンケート等にお答えいただき、それぞれのお客さまの資産状況・取引経験、知識および取引目的・ニーズ等を把握したうえで、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売等を行います。

○上記の取組みに加え、複雑またはリスク度合の高い金融商品やサービスの提案・販売等を行う場合や、ご高齢者や初心者の方に対して金融商品・サービスの提案・販売等を行う場合には、複数回の面談やご親族の同席等をお願いするなど、適合性の確認を丁寧に行います。

○また、お客さま向けセミナー等を通じて、お客さまの金融リテラシー向上に資する取組みを実施します。

④[重要な情報の分かりやすい提供]

○静岡銀行では金融商品・サービスの提案・販売等を行うにあたって、重要な情報（お客さまが契約等の内容を判断するために必要な、金融商品・サービスの“リスク”“リターン”“取引条件”“提案する商品の選定理由”等）について、お客さまの投資経験や金融知識をはじめ、金融商品・サービスの複雑さに合わせて、販売用資料等を用いて分かりやすくご説明します。また、従業員に対しては、研修の実施や外部専門資格取得の推奨等を通じて、静岡銀行が取扱う金融商品・サービスの仕組み等の理解促進に努めます。

○上記取組みに加え、説明資料の拡充や各種媒体の活用により、お客さまが同種の他の金融商品・サービスと比較して、当該金融商品・サービスの内容が容易にご理解いただけるよう対応します。

⑤[手数料等の明確化]

○静岡銀行では、投資信託・保険販売(※2)については提供するサービスの内容とともに、その手数料等の詳細を分かりやすく資料などを使用して説明します。

(※2) 特定保険契約以外は引受保険会社の了解が得られ次第開示していきます。

⑥[従業員に対する適切な動機づけの枠組み等]

○静岡銀行では、お客さまの信頼を得るために努力し、お客さまに満足していただくために、学び続ける従業員を評価し、登用する制度を整備することで、従業員に対する適切な動機づけを図ります。

○また、研修による指導や外部専門資格取得の推奨を通じて、お客さまの様々なニーズにお応えできるコンサルティング能力を備えた従業員の育成に取組みます。