しずおかフィナンシャルグループ
「お客さま本位の業務運営」の取組み

しずおかフィナンシャルグループでは、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択しております。お客さまに寄り添った活動を通じてお客さま満足度の向上に努めるとともに、より多くのお客さまに選ばれることを目指し、取り組んでおります。

原則 1　顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

しずおかフィナンシャルグループ

- しずおかフィナンシャルグループでは、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・運用関連業務を行うグループ会社（※）共通の方針として、「お客さま本位の業務運営方針」を2017年6月に制定しております。
- そして、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組みとして「お客さま本位の行動計画」をグループ各社が策定し、実践しております。
- この「お客さま本位の行動計画」の取組成果を確認するための指標（KPI）と取組結果については、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おります。

  ※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

●お客さま本位の業務運営方針

●お客さま本位の業務運営の取組みのご紹介

静岡銀行グループの「お客さま本位の業務運営方針」について

静岡銀行グループは、お客さまの最善の利益を追求し、お客さま一人ひとりの夢と豊かさの実現のために、ご提供するサービスの質を高め、結果としてお客さまから静岡銀行グループが選ばれることをあるべき姿と考えています。

原則 2　顧客の最善の利益の追求

金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

しずおかフィナンシャルグループ

■ しずおかフィナンシャルグループは、お客さまの最善の利益の実現を第一に考え、提供する金融商品・サービスの質を継続的に高めてまいります。お客さまの満足度を向上させ、お客さまから選ばれる総合金融グループとなることが、地域の発展やしずおかフィナンシャルグループの成長につながるという考えのもと、高度な専門性と高い職業倫理を保持し、お客さまの最善の利益の実現に向け誠実・公正に業務を行っております。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ております。

静岡銀行

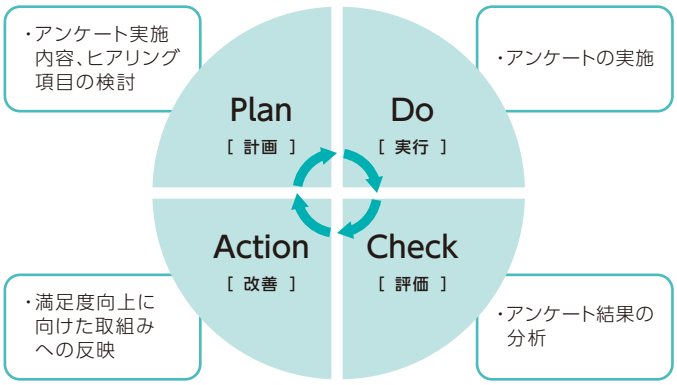
■ 静岡銀行（以下「当行」といいます）は、しずおかフィナンシャルグループ「お客さま本位の業務運営方針」および同方針に基づいた具体的な取組みである「お客さま本位の行動計画」を策定・公表し、お客さま本位の業務運営を実践しております。

■ お客さま本位の業務運営の実施状況を確認するため、お客さまへのアンケート等を通じ実施状況のモニタリングを行い、それらの結果を成果指標等として年1回公表しております。

■ 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」や「お客さま本位の行動計画」を見直し、また、定例開催する行内会議等で議論し施策へ反映するなど、「お客さま本位の業務運営」を企業文化として定着させるべく不断の取組みに努めております。

より良いサービスのご提供・商品のご提案を行うため、
継続してお客さまアンケート調査を実施し、お客さま本位の業務運営に向けた取組みに活用しております。

●お客さま満足度の向上に向けた取組みのサイクル



●お客さまの満足度を確認する項目

［新規ご契約のお客さま］
・説明のわかりやすさ
・提案内容に対する満足度
・商品ラインアップ
・担当者の対応

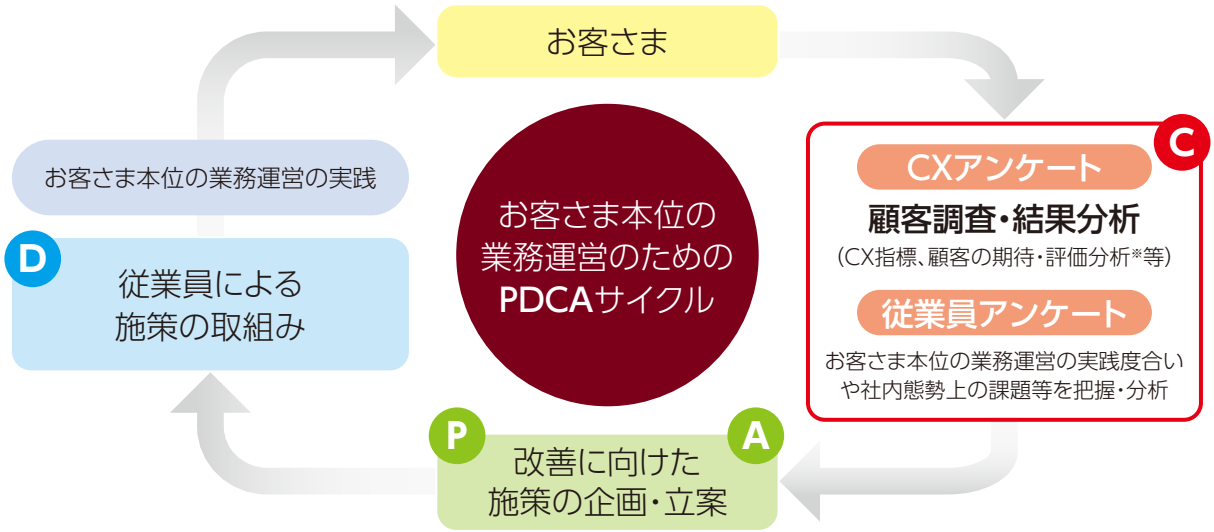
［既にお取引のあるお客さま］
・提案内容に対する満足度
・商品ラインアップ
・担当者の対応
・アフターフォロー

静銀ティーエム証券

- 静銀ティーエム証券(以下「当社」と言います)は、地域に根ざし、お客さまの信頼を獲得し長くお取引いただけるよう、お客さまのニーズに合った適切な金融商品・サービスの提案と、継続的なフォローアップに努めております。
- 当社は、しずおかフィナンシャルグループの「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」を策定し実施しております。
- 「お客さま本位の行動計画」の取組状況は「お客さま本位の業務運営推進委員会」や各営業店単位で行う「お客さま本位の行動推進会議」等を通じ、定期的にモニタリングしたうえで、その結果を取締役会等に報告し、年1回公表しております。
- また、モニタリングの結果、必要に応じて「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ております。

［ CX指標を用いたアンケートを実施し、活用しております。 ］

CXアンケート結果(CX指標や、お客さまの期待と評価、お客さまからのご意見・ご要望等)の分析をもとに課題を把握し、これを施策に反映することにより改善に取り組んでおります。
また、従業員アンケート結果によりお客さま本位の業務運営の実践度合いや社内態勢上の課題等を、CX指標との相関性も踏まえて把握・分析し、改善に取り組んでいます。CXアンケートおよび従業員アンケートは、毎年繰り返し実施し、PDCAサイクルを通じて課題や成果を測定する継続的な取組みとしております。



(※)お客さまの期待と評価の差を確認することで、改善すべきポイントや優先度を把握しております。

CX指標を用いたアンケートは、株式会社野村総合研究所に委託して実施しております。
CX(カスタマー・エクスペリエンス:顧客経験価値)指標とは、日本の金融機関の顧客ロイヤルティを測定するときに有効とされる、お客さまの「継続意向」「購入意向」「推奨意向」の3指標にもとづき評価する指標です。
※CX指標は、株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています。CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。

〈CXMM CUSTOMER LOYALTY AWARD〉
CXMM CUSTOMER LOYALTY AWARDのロゴは、CXMMにおけるCX指標が業界標準水準以上(2024年度は5.3以上)の金融機関のみに与えられるものです。
ロゴは、CX指標が業界標準以上の金融機関に与えられる「シルバー」(★3つ)、「ゴールド」(★4つ)、「プラチナ」(★5つ)の3種類ございます。

原則3　利益相反の適切な管理

金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

しずおかフィナンシャルグループ

- しずおかフィナンシャルグループは、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、適切に管理しております。

静岡銀行

- 当行は、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、また、商品提供会社から支払われる手数料にとらわれることなく、当行が定める事項（社会情勢や商品提供会社の信用力およびサポート体制、金融商品・サービスにかかる手数料の水準、商品のわかりやすさ等）について十分に検証するとともに、公正中立で透明性・客観性を確保する観点から実施する第三者評価も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできる金融商品・サービスを選定しております。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アップとなるよう整備に努めております。
- また、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性や、商品選定にあたっての利益相反の可能性を把握するため、営業部門から独立した利益相反管理部署にて、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、利益相反の適切な管理に努めております。
  ※当行はグループ各社が組成する金融商品の販売・推奨等を行っておりません。

静銀ティーエム証券

- 当社は、金融商品やサービスの提供等において、お客さまとの間に利益相反が生じる可能性を把握し、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切に管理しております。
- お客さまに提供する金融商品の選定を行う場合は特定の運用会社に偏ることなく品質の高さを重視して選定しております。
- 当社は、しずおかフィナンシャルグループ各社が提供する金融商品の販売・推奨等は行っておりません。

利益相反管理方針

しずおかフィナンシャルグループの「利益相反管理方針」につきましては、ホームページをご覧ください。

原則 4　手数料等の明確化

金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

しずおかフィナンシャルグループ

- しずおかフィナンシャルグループは、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、分かりやすく丁寧な説明に努めております。

静岡銀行

- 当行は、投資信託・保険商品については、提供する金融商品・サービスの内容とともに、その手数料等の詳細に関して、販売用資料や説明ツール等も活用し平易な用語や表現を用いて分かりやすく説明することで、透明性の向上を図っております。例えば、同一の商品であっても、店頭・ネットなどチャネル別で販売手数料が異なる場合にはその旨を明記しております。
- 外貨建保険や変額保険等、市場リスクを有する保険商品は、当行が保険会社から受け取る代理店手数料を明示しております。それ以外の保険商品については、引受保険会社の了解が得られ次第、開示してまいります。
- 金融商品の勧誘時には、「ライフプラン応援ブック」を活用し、商品カテゴリごとの手数料の概要をご説明しております。また、個別の商品については、重要情報シート、契約締結前交付書面、目論見書、販売用資料等に基づき、手数料やその他費用についてご説明しております。

●手数料のご説明

「ライフプラン応援ブック」を使用し、金融商品の手数料の概要をご説明しております。

●投資信託ラインアップ

当行で取扱う投資信託について、ファンドごとの特徴や主なリスク、お客さまにご負担いただく費用等を記載しております。

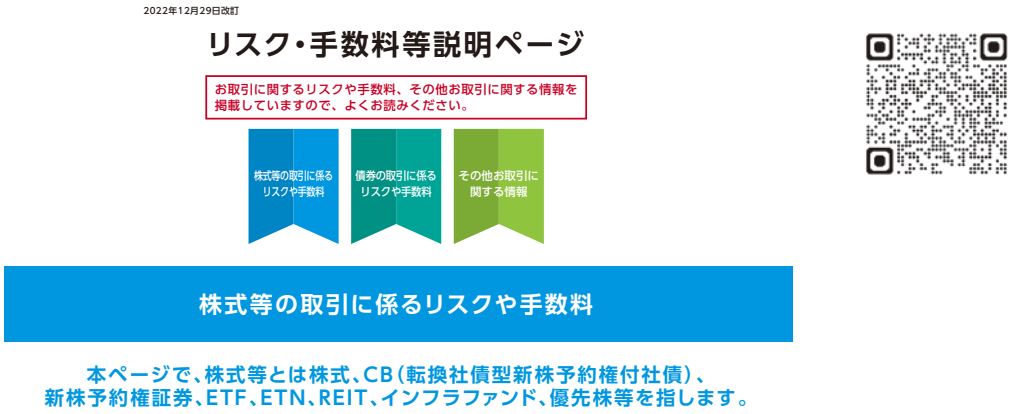
静銀ティーエム証券

- 当社は、お客さまが負担する手数料等について、契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書等により、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、分かりやすく説明しております。
- また、株式、投資信託等の商品・サービスの手数料については当社ホームページ上でもご確認いただくことができます。
- 当社がいただく手数料は、商品のご提案や情報提供等に係る人件費、各種資料・報告書等の作成・送付費用、システムによる口座やお取引の管理のための事務コスト等を総合的に勘案した対価となっております。

ファンドラップの費用については、お客さまに直接ご負担いただく投資顧問報酬と、間接的にご負担いただく運用管理費用、信託財産留保額、その他費用について、重要情報シート等により開示・説明しております。

投資信託の費用については、購入時に販売会社にお支払いいただく費用である「販売手数料」と、運用管理の対価として継続的にお支払いいただく「信託報酬」の料率を、重要情報シート等により開示しております。

［ホームページ　リスク・手数料等説明ページ］



原則5　重要な情報の分かりやすい提供

金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

しずおかフィナンシャルグループ

- しずおかフィナンシャルグループは、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、分かりやすく丁寧な説明に努めております。

静岡銀行

- 当行は、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”“提案する金融商品・サービスの選定理由”“金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性”等）について、お客さまの投資経験や金融知識のほか、金融商品・サービスのリスク・複雑さ等に応じて、販売用資料や説明ツール等も活用し平易な用語や表現を用いた分かりやすい説明に努めております。また、役職員に対しては、研修の実施や外部専門資格取得の推奨等を通じて、当行が取扱う金融商品・サービスのリスクや仕組み等の理解促進に努めております。
- 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、お客さまが多様な金融商品・サービスと比較することで、当該金融商品・サービスの内容を分かりやすくご説明するように努めております。
- お客さまに提案する際は、ファンド・オブ・ファンズ形態の投資信託、外貨建一時払保険等の別を明確にしたうえで、説明資料（重要情報シート等）に従って、個別に購入することが可能であるか否かをお客さまに示し、お客さまにとって有効な運用方法を判断いただくための情報を可能な限り提供するよう努めております。

重要情報シート

「金融事業者編」「個別商品編（保険）」「個別商品編（投資信託）」「個別商品編（ファンドラップ）」を作成し、お客さまにとって分かりやすい説明に努めております。

金融事業者編

資産運用のご提案の開始時に、当行にて取扱う金融商品について、ラインアップや商品選定のコンセプトをご説明しております。

個別商品編（保険・投資信託・ファンドラップ）

商品説明や個別商品の比較提案時に、当行にて取扱う個別の運用商品について、手数料等をわかりやすくご説明するように努めております。
また、お客さまの商品理解を深めていただくためのご質問例も記載しております。

静銀ティーエム証券

- 当社は、金融商品・サービスを提案・販売するにあたって、重要な情報（お客さまが契約等の内容を判断するのに必要な、金融商品・サービスのリスク、リターン、取引条件、提案する金融商品の選定理由等）について、お客さまの投資経験や金融知識、また金融商品・サービスの複雑さに合わせて、契約締結前交付書面や目論見書、重要情報シート、販売用資料等を用いて、お客さまの誤解や理解不足を招くことのないよう分かりやすくご説明するように努めております。
- タブレット端末を活用し、投資信託について過去の実績、リスク、リターン、トータルリターン、複数商品の比較等を表示し、分かりやすくご説明するように努めております。

重要情報シート

「金融事業者編」「個別商品編」を作成し、お客さまに対し分かりやすい説明に努めております。

金融事業者編

資産運用のご提案の開始時に、当社にて取扱う金融商品について、ラインアップや商品選定のコンセプトをご説明しております。

個別商品編

商品説明や個別商品の比較提案時に、当社にて取扱う個別の運用商品について、内容や各種リスク・手数料等をわかりやすくご説明するように努めております。また、お客さまの商品理解を深めていただくためのご質問例も記載しております。

原則 6　顧客にふさわしいサービスの提供

金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売、推奨等を行うべきである。

しずおかフィナンシャルグループ

- しずおかフィナンシャルグループは、金融商品・サービスの組成会社が販売対象として想定し公表するお客さまの属性を十分に理解したうえで、自らの責任の下、お客さまの資産の状況、取引の経験、金融知識および取引の目的・ニーズ、リスク許容度等を正確に把握し、適切な情報の提供・説明を行っております。
  また、グループ各社の金融商品・サービス、ノウハウおよびリソースを活用し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売等を行っております。

- さらに、お客さまに関する必要な情報の提供を行う等、金融商品・サービスの組成会社と連携を行うとともに、組成会社のプロダクトガバナンスに関する取組状況を把握し、必要に応じて取扱う金融商品・サービスや組成会社の選定等に活用してまいります。

静岡銀行

- 当行は、お客さまの資産の状況、取引経験、金融知識および取引の目的・ニーズ、リスク許容度に応じて、適切な金融商品・サービスをお選びいただけるよう、ラインアップの充実に取組んでおります。

- 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、金融商品・サービスの組成会社が販売対象として想定し公表するお客さまの属性を十分に理解したうえで、それぞれのお客さまの資産の状況・取引の経験、金融知識および取引の目的・ニーズ、リスク許容度等を把握するとともに、多様な金融商品・サービスと比較したうえで、グループ会社や資本提携先とも連携してお客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売等を行っております。

- 上記の取組みに加え、複雑またはリスクが高い金融商品・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、適切な提案・販売を行っております。また、お客さまにとってふさわしくないと判断した場合はご提案を控えさせていただいております。

- お客さまが安心して長期にわたって運用資産をお持ちいただけるよう、金融商品・サービスの提供後もお客さまのニーズの変化や市場環境・運用状況の変化等を踏まえた、タイムリーで適切なアフターフォローを実施しております。

静岡銀行

- お客さまにふさわしい適切なサービスの提供を行うため役職員のスキルアップに努めております。また、お客さまの金融リテラシーの向上も目的として、対面のほかWebを活用したセミナー等にも取組んでおります。

- 複数の金融商品をパッケージにした商品の販売・推奨等を行う場合は、パッケージがお客さまにふさわしいか、商品内容についてお客さまのご理解が十分かを確認したうえで提供しております。

- 当行は金融商品・サービスの組成に携わっておりませんが、金融商品・サービスの組成会社に対して、実際に金融商品・サービスを購入されたお客さまの属性や販売状況等に関する情報を提供する等、組成会社と一体となってお客さまの最善の利益の実現に取組みます。
  また、組成会社のプロダクトガバナンスの実効性を確保するための取組状況の把握に努め、必要に応じて当行で取扱う金融商品・サービスや組成会社の選定等に活用してまいります。

- 当行は、人生100年時代に向けて、ライフステージに合わせた最適なご提案を行うための金融商品・サービスやご提案ツールを整備しております。

- 投資信託や保険商品の選定、改廃については、外部評価機関の評価を基準として適切に管理しております。

- 外貨建一時払保険は「ふやしてのこす」「ふやしてうけとる」「ふやしておくる」ニーズに対応する商品として位置付け、ご提案しております。

[しずぎん相続ガイド]

静銀ティーエム証券

- 当社は、お客さまの投資方針・目的、取引経験等を把握するとともに、金融商品の組成会社が販売対象として想定し公表するお客さまの属性等を十分に理解したうえで、お客さまのライフプランや資産状況等さまざまな観点からご意向やニーズをお伺いし、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売を行っております。
  また、お客さまの投資効果の向上に向け、長期での運用、資産や投資時期の分散などの提案を行います。
  複雑な金融商品（仕組債）については、社内に販売資格を設けるとともに、お客さまの年齢、投資経験等による基準を定め、勧誘開始、取引の可否を判断するなど慎重な対応を行っており、場合によっては提案を控えさせていただいております。
  ※なお、複雑な仕組債については、法人のお客さま向け私募形式でのみ現在は取り扱っております。
- お客さまの投資目的や投資経験、リスク許容度等に応じて、適切な金融商品を選択していただけるよう商品ラインアップの整備に努めております。
- 初心者や投資経験の浅いお客さまに対しては、長期資産運用に適した対面型ラップ口座サービスや、低リスクの金融商品や比較的単純な金融商品を中心にご案内し、分かりやすい説明に努めております。
- お客さまに安心して長く取引いただくため、継続的な情報提供、ご意向・ニーズに合わせた提案を行っております。また、相場環境が変化した場合には、速やかにお預かりしている商品の情報提供に努めております。
- お客さまの金融リテラシーの向上に資するため、投資セミナー、運用報告会開催等の取組みを実施しております。
- 当社は金融商品の組成に携わっておりませんが、実際に金融商品を購入されたお客さまの属性に関する情報、金融商品に係るお客さまのご要望や販売状況に関する情報を組成会社に提供するなど、組成会社と連携し、お客さまの最善の利益の追求に努めます。また、組成会社のプロダクトガバナンスの実効性を確保するための取組み状況の把握にも努め、必要に応じて当社で取り扱う金融商品や組成会社の選定に活用してまいります。

タブレット端末を活用して、お客さまの面前でお取引状況や保有商品などの情報をご案内し、
チャート等を活用し複数の商品と比較しご説明する等、お客さまにとって分かりやすい情報提供に努めております。

（チャート）

（リスク・リターン分析）

原則 7　従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

しずおかフィナンシャルグループ

- しずおかフィナンシャルグループは、長期的な視点に立ったお客さま本位の業務運営を促進するため、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ております。

静岡銀行

- 当行では、長期的な視点に立ったお客さま本位の取組みやお客さまの課題を解決するために必要な資格、スキル等を有する役職員を評価する体系を構築しております。
- また、研修等による役職員向け教育の強化や、FP技能検定等の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高度なコンサルティング能力を備えた役職員の育成に取組んでおります。外部専門資格の保有状況については年に1回公表しております。
- なお、役職員に対する行内アンケートを定期的に実施し、お客さま本位の業務運営の浸透状況を確認し結果を行内で公表する等、各原則に関する取組みについて周知に努めております。

お客さまや全てのステークホルダーの課題解決に取組むことが、役職員1人ひとりの夢の実現やキャリア形成に結びつくよう、お客さまに寄り添った行動そのものを評価するため、「OKR」の考え方を取り入れ、役職員を評価する体系としております。

静銀ティーエム証券

- 当社は、お客さまの最善の利益の追求に向け、手数料収入に偏ることなく、お客さまの資産形成に資する預り残高の増加や継続的なフォローアップを重視した目標設定・業績評価体系とするなど、従業員への動機づけに取り組んでおります。
- 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んでおります。