

しずおかフィナンシャルグループ

2023年度「お客さま本位の業務運営」の取組状況

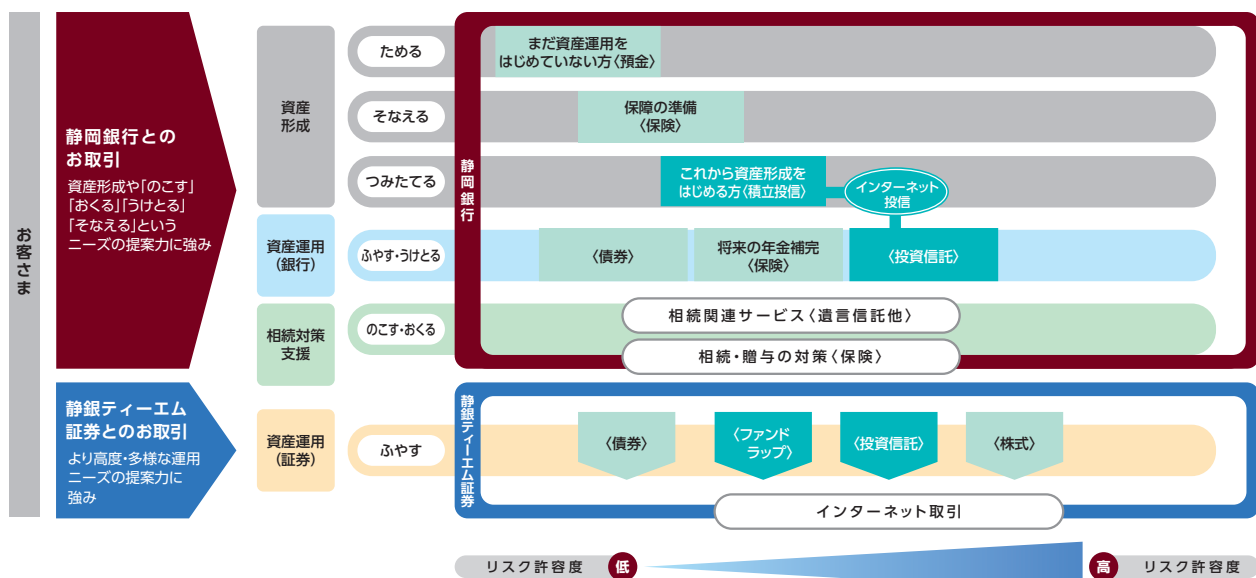
- しずおかフィナンシャルグループでは、「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、お客さまに寄り添った活動に取り組んでまいります。ご提供する商品・サービスの質を継続的に高め、より多くのお客さまに選ばれる総合金融グループを目指してまいります。
- お客さまに長期的に安心して金融商品をお持ちいただけるよう、継続的なアフターフォローに努めてまいります。
- お客さま本位の業務運営の実践に向けては、具体的な計数指標を定め、PDCAサイクルの中で、状況を確認・分析し、お客さまへの対応やお客さま本位の業務運営に活用してまいります。引き続き、具体的な取組状況を定期的に公表し、状況に応じ、取組方針の見直しを行ってまいります。

※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」の対象は静岡銀行・静銀ティーエム証券です。

2023年度の取組方針

- 1 「お客さまの最善の利益の追求」に向けた銀証協働での総資産営業への取組み
- 2 お客さまの中長期分散投資を支援するご提案および商品ラインアップの拡充
- 3 アフターフォロー体制の深化とお客さま向けセミナーによる情報提供の充実
- 4 最適なコンサルティング提案を実践するための人材育成
- 5 お客さま本位の業務運営の実践に向けた役職員の評価体系の深化

しずおかフィナンシャルグループでは、お客さまの資産形成や資産運用などの幅広いニーズに対し、静岡銀行と静銀ティーエム証券が連携し、各社の特長を活かして、良質なコンサルティングの実践に努め、お客さまの豊かな人生設計の実現と経済的不安の解消を金融面から支援してまいります。



【注記】図の 部分は、「共通KPI」の対象となる投資信託取引

取組方針と計数指標

取組方針 1 ■ 「お客さまの最善の利益の追求」に向けた銀証協働での総資産営業への取組み P3～10

- 静岡銀行・静銀ティーエム証券の担当者が一体となり、一人ひとりのお客さまに協働でご提案・アフターフォローを行い、総資産営業を実践することで、お客さまの最善の利益の追求を実践してまいります。

【計数指標】①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫ 【対応する原則】原則2・6

取組方針 2 ■ お客さまの中長期分散投資を支援するご提案および商品ラインアップの拡充 P11～23

- NISA制度改正を見据え、お客さまの中長期分散投資を支援するご提案や商品ラインアップの拡充・見直しに取り組んでまいります。

【計数指標】⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲ 【対応する原則】原則3・4・5

取組方針 3 ■ アフターフォロー体制の深化とお客さま向けセミナーによる情報提供の充実 P24～25

- 静岡銀行ではアフターフォロー体制を定期的に見直し、静銀ティーエム証券ではカスタマーコンタクトルールの定着により、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

【計数指標】⑳㉑㉒ 【対応する原則】原則5・6

取組方針 4 ■ 最適なコンサルティング提案を実践するための人財育成 P26

- お客さまの課題・ニーズに応じて適切な提案ができる人財を育成するため、専門担当者の配置や時代に合ったスキルセットを身につける人財育成に努めてまいります。

【計数指標】㉓㉔㉕ 【対応する原則】原則7

取組方針 5 ■ お客さま本位の業務運営の実践に向けた役職員の評価体系の深化 P27

- グループの経営理念と役職員の日々の行動を一致させ、役職員一人ひとりがお客さまの課題解決に取り組める評価体系を深化させてまいります。

【対応する原則】原則7

計数指標一覧

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ① 預り資産残高 | ⑭ 投資信託の預り資産残高上位20銘柄の
コスト・リターン、リスク・リターン |
| ② 投資信託・ファンドラップ残高 | ⑮ 複雑な仕組債のリスク・リターン、
トータルリターンの分布 |
| ③ 預り資産ご契約者数・ご契約件数 | ⑯ 外貨建保険の運用評価別顧客比率 |
| ④ 保険・投資信託ご契約者年齢構成比 | ⑰ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン |
| ⑤ 運用商品の商品別販売比率 | ⑱ アフターフォローの取組み |
| ⑥ 投資信託平均保有期間 | ⑲ お客さま向けセミナーの取組み |
| ⑦ ファンドラップ残高・保有者数 | ⑳ ファイナンシャル・プランニング (FP) 技能士資格
保有者数 |
| ⑧ 積立投信のご契約者数・ご契約件数・残高 | ㉑ 行内資格認定取得者数 |
| ⑨ NISA口座開設件数・残高 | ㉒ お客さまアンケートの実施 |
| ⑩ 一時払保険の商品別販売額 | ㉓ 相続関連サービス取次等件数 |
| ⑪ 保険商品の残高・ご契約者数、
一時払保険・平準払保険のご契約者数 | |
| ⑫ 取扱商品カテゴリ構成比 | |
| ⑬ 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率 | |

【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を通じてお客さま満足度の向上に努めております。より多くのお客さまにご満足いただき、ご契約者数や預り資産残高を増加させることを目指して取組んでおります。
- お客さまの最善の利益を実現すべく、中長期分散投資の考え方に基づいたポートフォリオ提案を行えるよう努めております。
- お客さま本位の業務運営の実践状況については、コンプライアンス部門でのモニタリングや営業拠点等への内部監査を通じて、適合性の確認やお客さまへの説明状況など、定着度合いの確認を行っております。

【静岡銀行】

- 運用初心者の方や「これから資産形成をしていきたい」というニーズのお客さまに対して、積立による時間分散・資産分散・通貨分散の効果をわかりやすく丁寧にご説明し、積立投信や平準払個人年金保険、外貨の積立のご提案を行っております。
- 保険商品については、保険本来の特長を活かし、「のこしたい（相続やご家族への保障）」「おくりたい（生前贈与）」「うけとりたい（年金）」「そなえたい（病気や介護等への備え）」といったお客さまニーズに適切にお応えできるようご提案を行っております。
- より高度・多様な資産運用ニーズをお持ちのお客さまには、静銀ティーエム証券をご紹介しますいただき、両社の担当者が連携し、お客さまのさまざまな課題解決に向けたご提案を行っております。

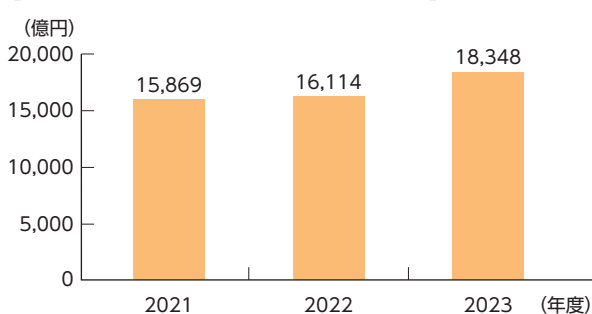
【静銀ティーエム証券】

- 一定の資産のあるお客さまを中心に、まとまったご資金での運用や多様な商品ラインアップから幅広く運用する商品を選択することを希望されるお客さまへご提案を行っております。

1. 運用商品のお取引状況

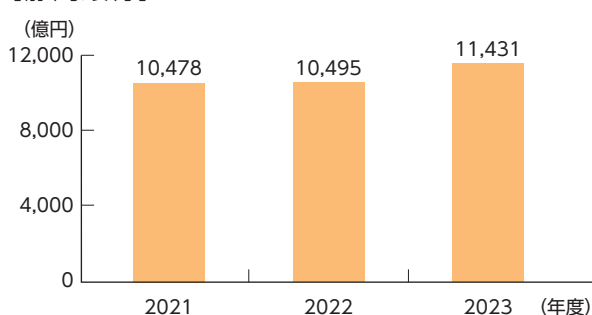
① 預り資産残高（個人のお客さま）

【しずおかフィナンシャルグループ】

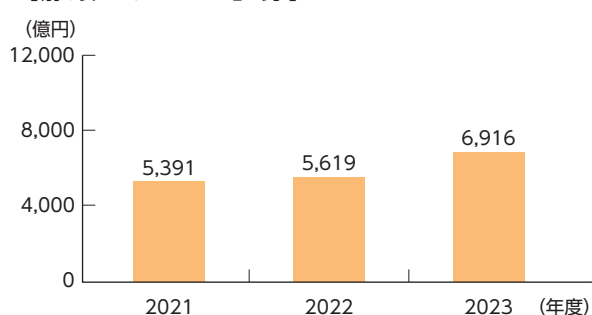


- 投資信託やファンドラップを中心に、中長期分散投資を軸としたお客さま本位の資産形成・資産運用提案に取組みました。しずおかフィナンシャルグループの預り資産残高は前年比+13.9%増加しました。

【静岡銀行】

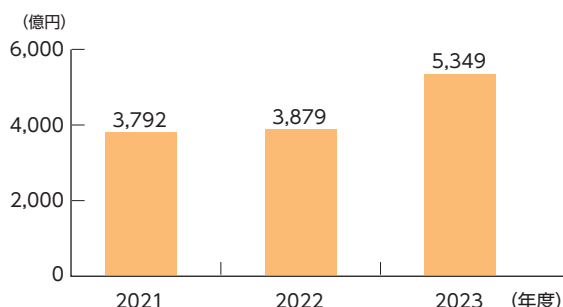


【静銀ティーエム証券】



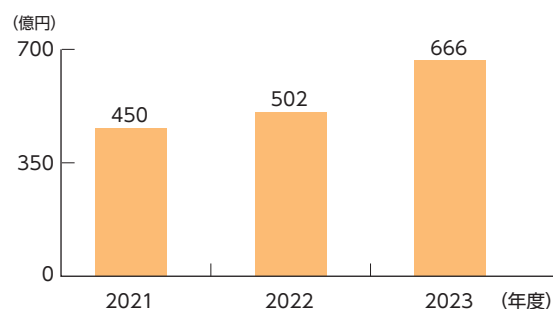
② 投資信託・ファンドラップ残高（個人のお客さま）

〔しずおかフィナンシャルグループ〕

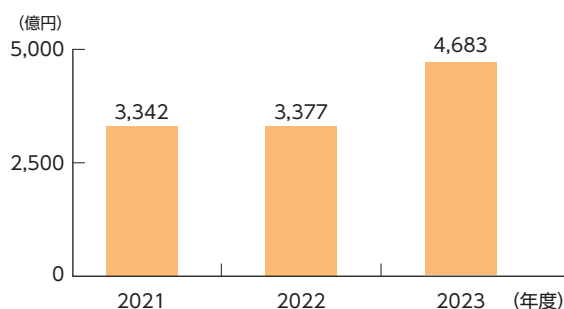


■ 静岡銀行では積立運用、静銀ティーエム証券では一括運用を中心にご提案を行いました。しずおかフィナンシャルグループの残高は+37.9%増加しました。

〔静岡銀行〕

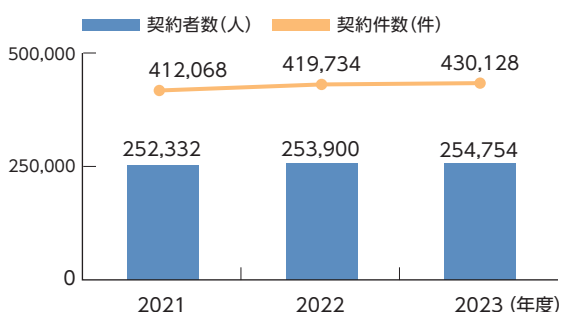


〔静銀ティーエム証券〕



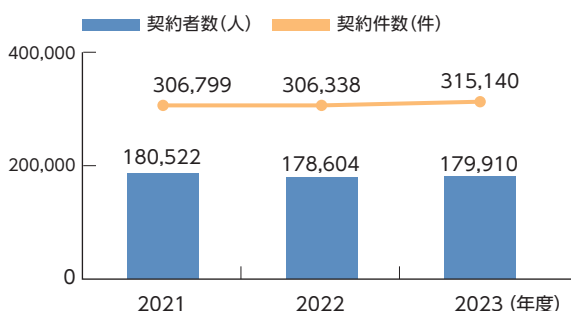
③ 預り資産ご契約者数・ご契約件数（個人のお客さま）

〔しずおかフィナンシャルグループ〕

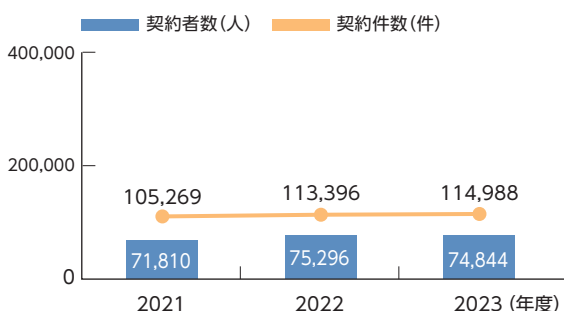


■ 「これから資産形成・資産運用していきたい」や「資産を守りたい」などのニーズにお応えできるよう努めており、しずおかフィナンシャルグループでは、ご契約件数は前年比+2.5%、ご契約者数は+0.3%増加しました。

〔静岡銀行〕



〔静銀ティーエム証券〕



【定義（静岡銀行）】

- 契約者数：投資信託・保険・公共債・外貨預金のうちいずれかの残高があるお客さまの数
- 契約件数：投資信託・保険・公共債・外貨預金のうち残高がある全ての契約数

【定義（静銀ティーエム証券）】

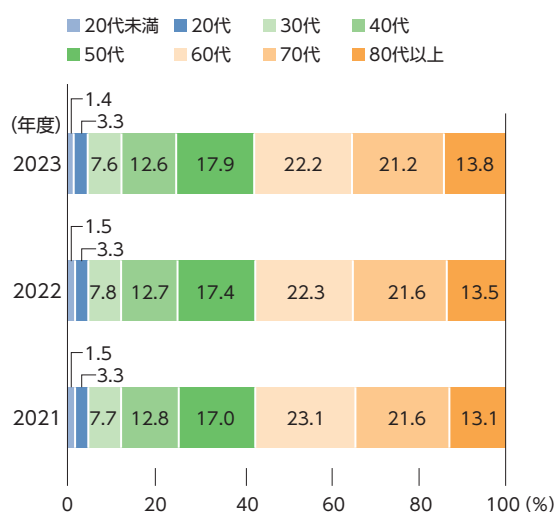
- 契約者数：残高が1円以上ある口座数
 - 契約件数：投資信託および債券の保有件数
- ※1契約で複数銘柄に投資するファンドラップは、銘柄数ではなく契約数でカウントしています。

2. お客さまにとって最適な運用方法のご提案

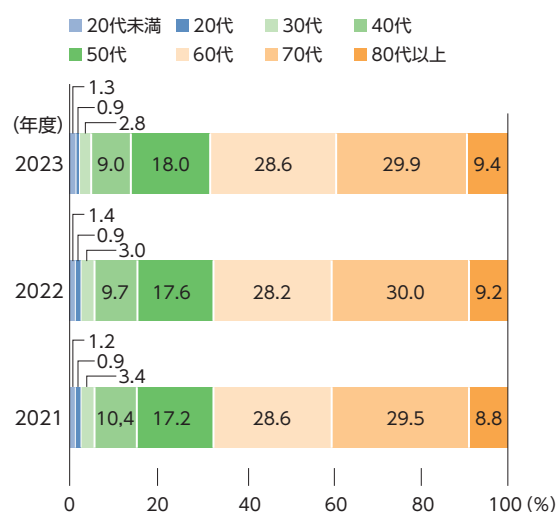
④ 保険・投資信託ご契約者年齢構成比

- 静岡銀行では、保険本来の特長を活用することによって、「のこしたい」「おくりたい」「うけとりたい」「そなえたい」といったお客さまのニーズに的確に応えられるよう保険商品を提案しており、50代以上のお客さまの割合が75%以上となっており、特に50代および80代以上の伸びが大きくなっております。
- 静岡銀行では、若年層を中心としたお客さまが利用しやすいよう、銀行アプリを通じた取引メニューの拡充に取組んでおります。

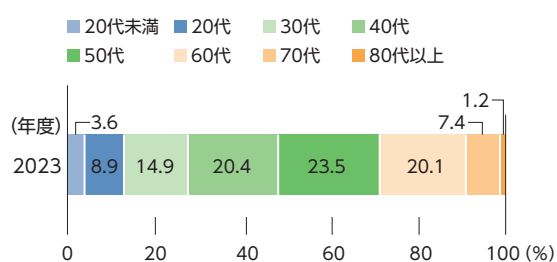
[静岡銀行]



[静銀ディーエム証券]

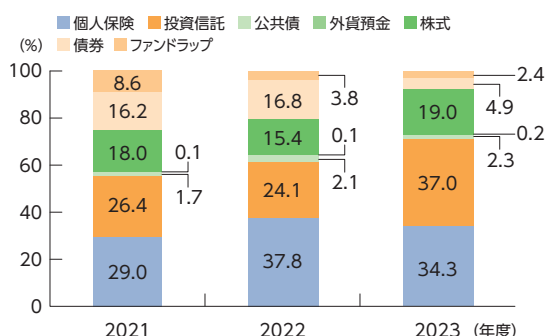


[静岡銀行(積立のみ)]



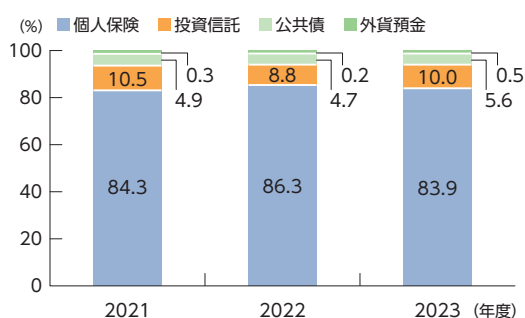
⑤ 運用商品の商品別販売比率（個人のお客さま）

[しずおかフィナンシャルグループ]

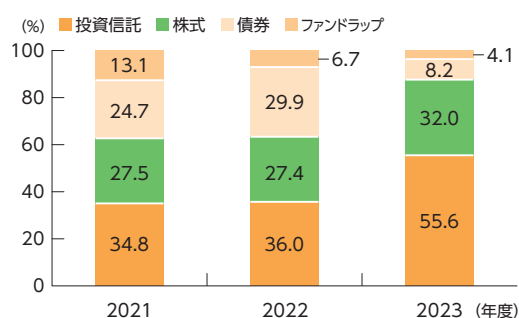


■ 株式市場の上昇などを背景に、しずおかフィナンシャルグループの商品別販売比率は、株式と投資信託の販売比率が増加しました。

[静岡銀行]



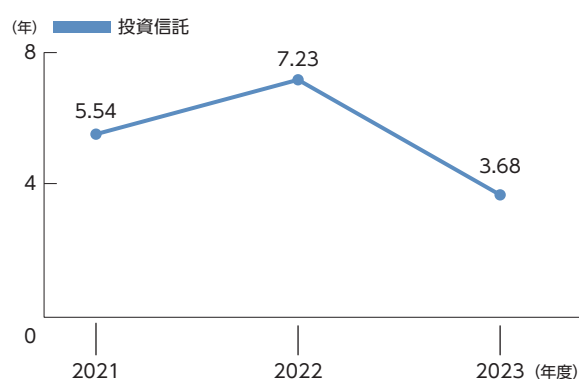
[静銀ティーエム証券]



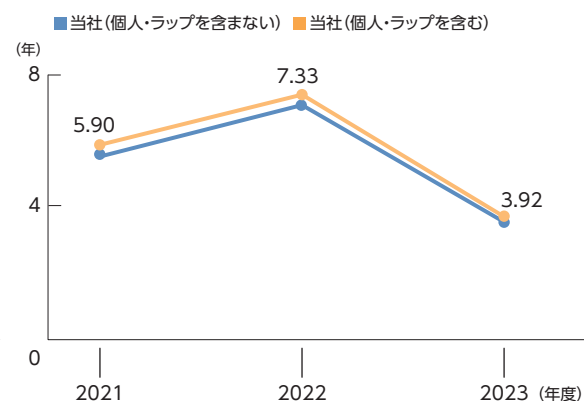
⑥ 投資信託平均保有期間（個人のお客さま）

- 静岡銀行で投資信託をご契約いただいているお客さまの平均保有期間は、3.68年です。
- 静銀ティーエム証券で投資信託(含むファンドラップ)をご契約いただいているお客さまの平均保有期間は3.92年です。

[静岡銀行]



[静銀ティーエム証券]



※平均保有期間の計算式：年度中の平均残高(注)÷年度中の解約・償還額

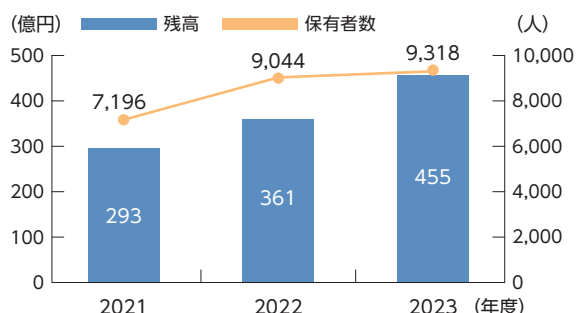
(注) 年度中の平均残高は以下の方法にて算出

静岡銀行：年度内の毎日の残高の合計÷日数

静銀ティーエム証券：{(年度内各月の月初残高+月末残高)÷2の12ヵ月分合計}÷12

⑦ ファンドラップ残高・保有者数（個人のお客さま）

〔静銀ティーエム証券〕



■ 市場環境もあり順調に残高を伸ばしました。

【ご参考①】 静岡銀行と静銀ティーエム証券の役割

しずおかフィナンシャルグループでは、お客さまに最適なお提案をするため、静岡銀行と静銀ティーエム証券で、以下のように主な役割を担っております。

	役 割	主な取扱商品・サービス
銀 行	お客さまのニーズや環境を踏まえて多様な運用手段から最適な提案をコーディネート - 主に若年層・中年層のお客さまに対しては、積立投信や平準払保険など、投資が初めての方向けの運用やリスク（価格変動の幅）を抑えた運用のニーズに対応します。 - 主に高年層のお客さまに対しては一時払保険や相続関連サービスなど、相続・高齢者向けサービスのニーズに対応します。 - 非対面取引の利便性を提供しつつ、金融リテラシー向上をご支援します。 - 静岡銀行での提案・運用をきっかけとして、お客さまに静銀ティーエム証券を紹介しております。	- 積立投信（ネット投信を含む） - 保険（貯蓄性・保障性、平準払・一時払） - 相続関連サービス（遺言信託等） - 投資信託（比較的低リスクのもの）
証 券	リスクを許容し資産をより大きく育てたいお客さまのニーズに対応 - 一定以上の金融リテラシーのあるお客さまに、許容リスクの範囲内で主に一括運用での専門的なご提案を行います。 - 静岡銀行から紹介を受けたお客さまや、既に静銀ティーエム証券でお取引いただいているお客さまの運用ニーズを深掘りし、資産形成のご提案を行います。	- 投資信託（一括運用） - 債券 - ファンドラップ - 株式

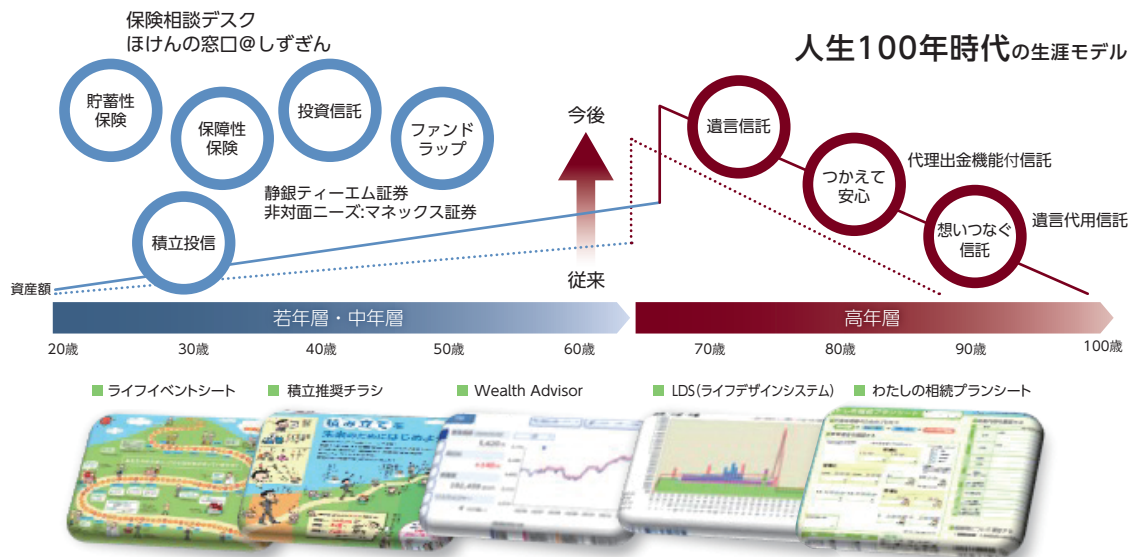
【ご参考②】 行内システムを活用したグループ会社各社での情報共有

- しずおかフィナンシャルグループでは、2023年1月より営業活動のために役職員が使用する新営業支援システム「S-CRM」を導入し、ファイアーウォールを遵守したうえで、グループ会社間で円滑に情報共有が行える体制を整備しました。
- 静岡銀行と静銀ティーエム証券では、本システムを活用し、お客さまの情報やお取引状況等を共有（※）しながら、銀行・証券の役職員が一体となり、協働してお客さまにご提案からアフターフォローまで継続できる体制を構築しております。

※情報共有の対象は、「情報授受についての同意書」をご提出いただいているお客さまに限定しております。

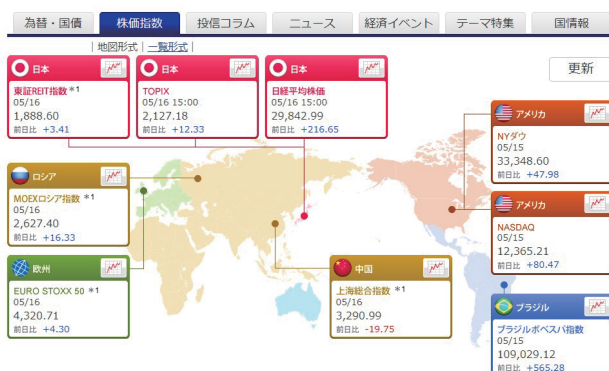
【ご参考③】ライフステージに応じたご提案

- 人生100年時代に向けて、さまざまなツールを活用し、お客さまのライフステージに寄り添った最適な運用方法のご提案に努めております。
- 若年層から中年層のお客さまには、「投資信託（積立投資）」「ファンドラップ」を中心に、中長期分散投資による資産形成をご提案しております。また、年金で「うけとる」ニーズがあるお客さまには貯蓄性保険での備え方もご提案しております。
- 高年層のお客さまには、「わたしの相続プランシート」等で、ご意向をお伺いしたうえで、保険商品を活用した「のこす」「おくる」ニーズにも対応しております。遺言信託や遺言代用信託、認知機能の低下に備える代理出金機能付信託もご用意しております。
- ご高齢のお客さまに対しての金融商品・サービスの提供については、「高齢者ルール」を制定しております。複数回の面談によりご意向やご理解の様子を十分に確認し、時間をかけてご検討いただくことや、ご家族のご理解のもとお申込みをいただくことに努めております。



ウェルスアドバイザー

静岡銀行では、投資信託提案ツール「Wealth Advisor」を活用し、積立投資や長期投資による効果や複数の投資信託の組合せによるリスク・リターン分析等を踏まえたご提案を行っております。



業務用タブレット端末

静銀ティーエム証券では、タブレット端末を活用して、取引状況や商品のパフォーマンス等をチャートや図表等で示し、中長期での資産運用について、分かりやすい説明および提案に努めております。



3. 積立による時間分散・資産分散等のご提案

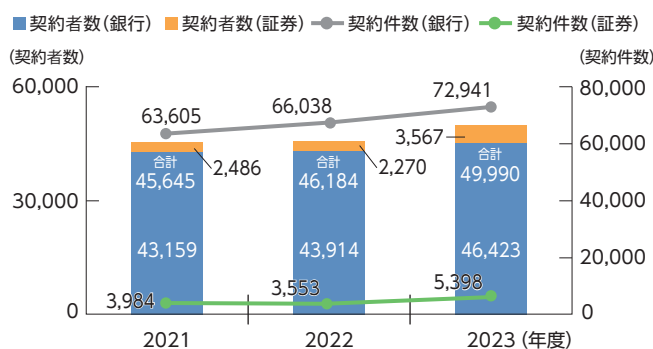
- 少額から中長期的な資産形成を希望されるお客さまには、積立による時間分散に加え、資産分散・通貨分散の効果をご案内しながら、資産形成のご提案を行っております。
- 静岡銀行では、インターネット取引での商品ラインアップも拡充し、非対面でのお取引を希望されるお客さまのニーズにもお応えできる体制を整えております。

⑧ 積立投信のご契約者数・ご契約件数・残高（個人のお客さま）

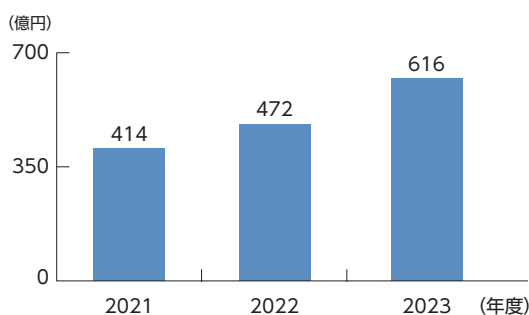
- しずおかフィナンシャルグループでは、ご契約者数が前年比+8.2%増加しました。

- 静岡銀行では、積立投信残高が前年比+30.5%増加しました。

[しずおかフィナンシャルグループ]



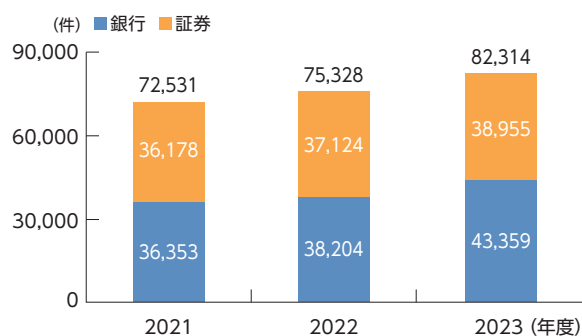
[静岡銀行]



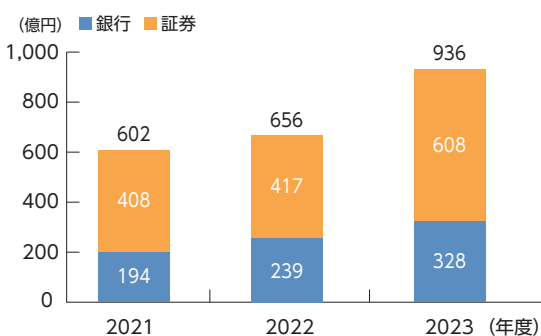
⑨ NISA口座開設件数・残高

- しずおかフィナンシャルグループでは、NISA口座の件数は前年比+9.3%、残高は前年比+42.7%と、大きく伸長しました。

[口座開設件数]



[残高]

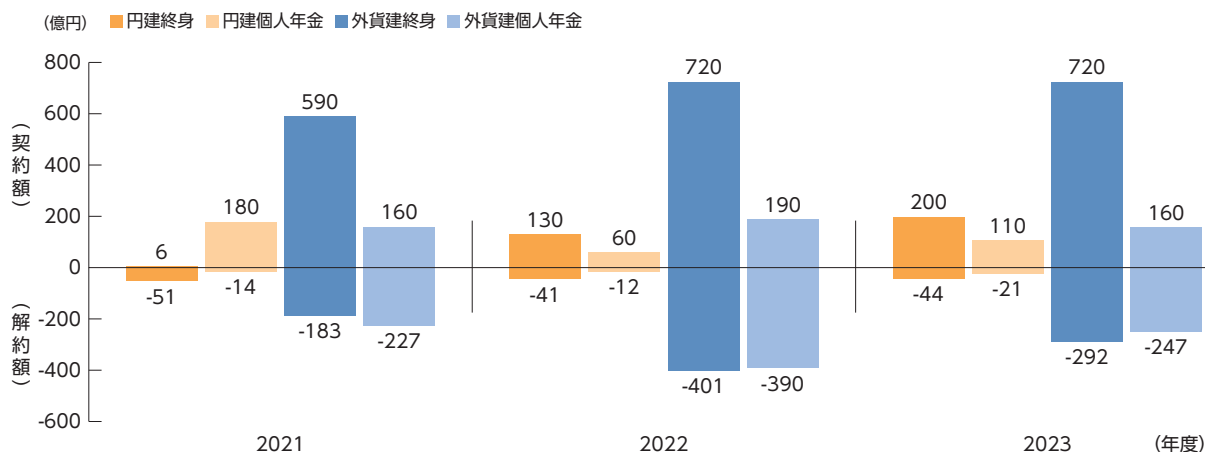


※ 2021年度・2022年度は
一般NISA・ジュニアNISA・つみたてNISA合算

4. 保険商品のご提案

- 静岡銀行では、保険商品を「のこしたい（相続やご家族への保障）」「おくりたい（生前贈与）」「うけとりたい（年金）」「そなえたい（病気や介護等への備え）」というニーズにお応えする商品としてご提案を行っております。
- 保険商品をお選びいただく際には、「ライフ・デザイン・システム（LDS）」を使用し、ご意向を丁寧にお伺いしながら複数商品のなかから絞り込み、お客さまにとって最適なお提案をすることに努めております。
- 提案にあたっては、「重要情報シート」を使用し、お客さまの目的に合わせて、保険商品以外の金融商品とも比較し、案内しております。

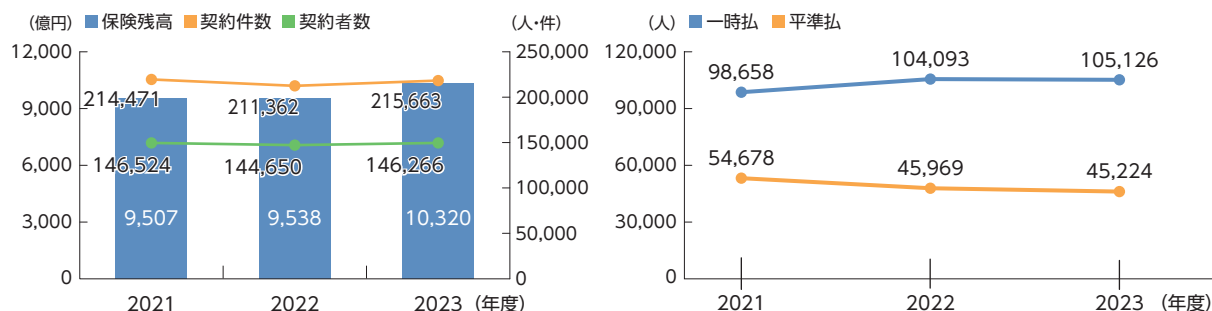
⑩ 一時払保険の商品別販売額



- ご自身の万一の場合に備え、大切なご家族等に確実にご資産を「のこす」ニーズをお持ちの方には終身保険を、将来のご自身のために「うけとる」仕組みを準備したい方には個人年金保険をご案内しております。
- 円金利上昇により保障の魅力が増し、円建保険の販売額が増加しました。また、相続税・贈与税の見直し（改定）に対応し、「のこしたい（相続やご家族への保障）」「おくりたい（生前贈与）」ニーズに着目したコンサルティングを継続し、一時払終身保険の販売額は増加しました。

⑪ 保険商品の残高・ご契約者数、一時払保険・平準払保険のご契約者数

- 一時払保険のご契約者数は増加し、平準払保険のご契約者数は減少しました。
- 中長期での資産形成を希望するお客さまには、お客さまのご意向に応じて積立投信等の積立型金融商品と比較提案のうえ、平準払個人年金保険をご案内しております。



[しずおかフィナンシャルグループ]

- 多様化するお客さまのニーズに的確にお応えするため、幅広い商品を取り揃えております。
- 商品導入時には、担当者が商品性を十分に理解し、正確な説明を行えるよう、商品ごとに研修を実施しております。
- ご提案にあたっては、「重要情報シート」を用いて、お客さまが比較検討できる体制を整備し、安心してお取引いただけるよう努めております。

[静岡銀行]

- これから資産形成を始められるお客さまや、リスクを抑えた資産形成を行いたいとお考えのお客さまのニーズにお応えするため、バランスファンド等の比較的値動きの小さい投資信託や比較的手数料を抑えたインデックスファンド等のラインアップを拡充しております。また、NISAやインターネット取引専用商品等の充実にも努めております。
- 保険商品については、「のこしたい」「おくりたい」「うけとりたい」「そなえたい」といったお客さまの多様なニーズに適切にお応えできるようラインアップを整備しております。
- 取扱商品は、導入後もお客さまのニーズや運用実績などを踏まえて、継続的なモニタリングを行い、必要に応じて第三者（外部評価機関）の評価も取得して品質の維持とともに適切に管理しております。

[静銀ティーエム証券]

- 対面でのご提案やお客さまの多様なニーズにお応えすべく、より幅広い商品ラインアップをご用意しております。

1. 多様なニーズにお応えする商品ラインアップ

⑫ 取扱商品カテゴリ構成比

●投資信託

[静岡銀行]

投資対象	2024年3月末		前年比 (うち対面 販売商品数 前年比)
	取扱本数 (うち対面 販売商品数)	取扱商品 比率	
バランス型	35 (9)	22%	▲1 (▲2)
海外株式型	50 (5)	31%	▲3 (±0)
海外債券型	21 (1)	13%	0 (±0)
国内株式型	29 (6)	18%	0 (▲1)
国内債券型	5 (1)	3%	0 (±0)
R E I T 型	12 (1)	8%	0 (±0)
その他	8 (1)	5%	▲2 (+1)
合計	160 (24)	100%	▲6 (▲2)

[静銀ティーエム証券]

投資対象	2024年3月末		前年比 (うち対面 販売商品数 前年比)
	取扱本数 (うち対面 販売商品数)	取扱商品 比率	
バランス型	29 (29)	18%	▲2 (+1)
海外株式型	67 (63)	41%	9 (+10)
海外債券型	32 (18)	20%	▲23 (▲6)
国内株式型	16 (16)	10%	0 (+1)
国内債券型	1 (0)	1%	0 (▲1)
R E I T 型	17 (11)	10%	0 (▲1)
その他	0 (0)	0%	0 (±0)
合計	162 (137)	100%	▲16 (+4)

●保険

[静岡銀行]

商品種類		2024年3月末		増減 取扱商品比
		取扱商品数	比率	
一時払	円建	15	41%	—
	変額年金	0	0%	▲1
	定額年金	4	11%	—
	変額終身	0	0%	▲2
	定額終身	11	30%	+3
	外貨建	22	59%	▲5
	変額年金	0	0%	▲3
	定額年金	6	16%	—
	変額終身	0	0%	—
	定額終身	16	43%	▲2
平準払	合計	37	100%	▲5
	終身	9	15%	▲4
	定期・収入保障	13	22%	▲2
	医療・がん	32	53%	+4
	個人年金・養老	6	10%	▲1
	合計	60	100%	▲3

- 静岡銀行では、変化する社会情勢等に合わせ、年に2回商品ラインアップの見直しを行い、お客さまのニーズに応えられるよう整備に努めております。
- 静銀ティーエム証券では、2024年1月からスタートした新NISA制度に対応し、制度対象銘柄は「成長投資枠」85銘柄、「つみたて投資枠」8銘柄を取り揃えています。今後も、順次拡充・見直しを図ってまいります。

【ご参考】 金融商品に関する管理プロセス

〔静岡銀行〕

- 静岡銀行における商品ラインアップは、お客さま本位の業務運営の観点から、行内マニュアルに従って検証しております。また、商品導入後も定期的に第三者（外部評価機関）から評価を取得し、取扱商品の見直しを実施しております。
- 新商品の導入時には、営業部門にて以下の観点から導入の適切性を検証後、リスク管理部門、コンプライアンス部門が再検証のうえ、経営陣が適切に関与し決定しております。

「お客さま本位の行動計画」に基づいた検証項目

① 商品の提供元がお客さまに安定して商品・サービスの提供ができる会社であること
② 想定するお客さまが明確で、商品の提供元と乖離していないこと
③ お客さまのニーズに合致し、分かりやすい商品・サービスであること
④ お客さまに分かりやすい資料・ツールの提供が行えること
⑤ 契約後もお客さまにアフターフォロー等のサポートが行えること
⑥ お客さまが負担する費用等の手数料水準に問題がないこと
⑦ PDCA等の観点から販売に係るモニタリングができること

- 静岡銀行では、金融商品の組成には携わっておりません。

〔静銀ティーエム証券〕

- 静銀ティーエム証券では、「投資信託銘柄の選定および見直し要領」を制定し、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品導入の検討や定期的なラインアップの見直しを行っております。
- 銘柄選定にあたっては、「合理的根拠適合性の検証についての基本方針」を制定し同方針に基づいて合理的根拠適合性の検証を行ったうえで、商品性（投資対象、スキームおよび主要リスク）、パフォーマンス（リスク・リターン）、手数料・分配水準、運用継続性（純資産額等）、委託会社等の項目の確認を行っております。
- 取扱い全銘柄を対象にモニタリングを1年毎に行い、販売区分（店頭銘柄・ネット専用銘柄・管理銘柄）の見直しを実施しております。
- 商品導入や見直しにあたっては、営業部門だけではなく、経営陣やコンプライアンス部門が適切に関与して、当社の経営方針に沿った選定を行っております。

2. 投資信託の販売会社における比較可能な成果指標

- しずおかフィナンシャルグループでは、2018年6月に金融庁より公表された「投資信託の販売会社における比較可能な成果指標（共通KPI）について」に基づき、以下の3つの指標（共通KPI）をご案内します。

①運用損益別顧客比率②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン③投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

⑬ 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率（共通KPI）

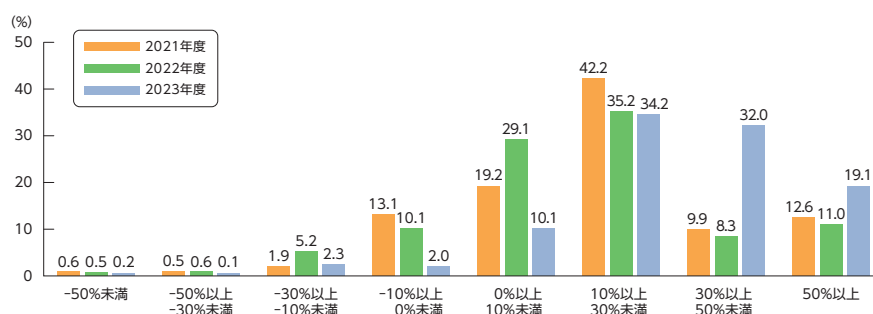
運用損益別顧客比率は、基準日時点で投資信託を保有しているお客さまの購入日以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用損益がどのように分布しているかを見ることができます。

※下表の数値は小数点第二位を四捨五入しております

〔静岡銀行〕

〔投資信託〕

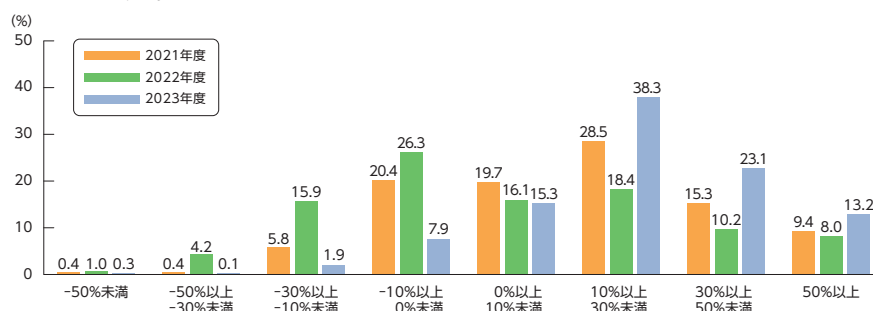
積立投信での資産形成を希望されるお客さまを中心にご提案し、運用損益がプラスのお客さまの割合は95.4%でした。



〔静銀ティーエム証券〕

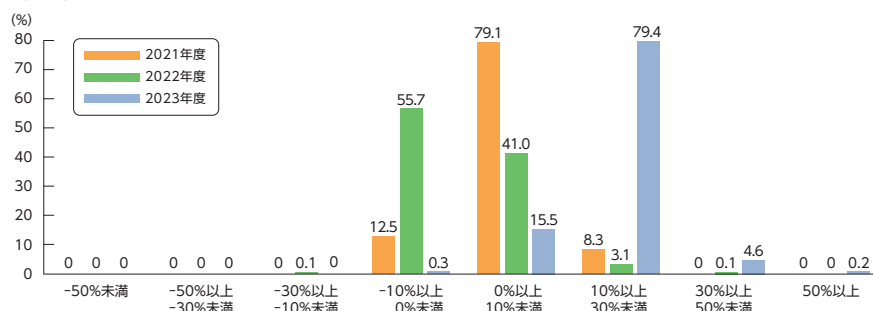
〔投資信託〕

一括購入での資産形成を希望されるお客さまを中心にご提案し、運用損益がプラスのお客さまの割合は89.9%でした。



〔ファンドラップ〕

ファンドラップの運用損益がプラスのお客さまの割合は、99.7%でした。ファンドラップは長期での運用を推奨しています。※2020年10月より取扱開始



⑭ 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン(共通KPI)

- 「投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」は、設定後5年以上経過する投資信託のうち、預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンとの関係を示した指標です。この指標により、コストに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに提供出来ているかどうかを見ることができます。

※コストは販売手数料上限(消費税込)の1/5(年率換算)と信託報酬の合計値

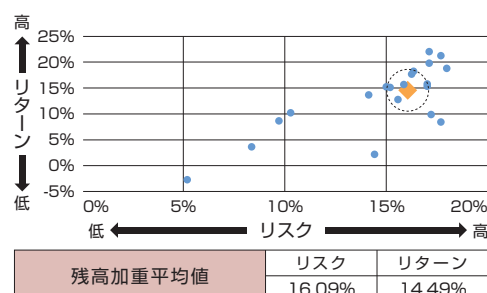
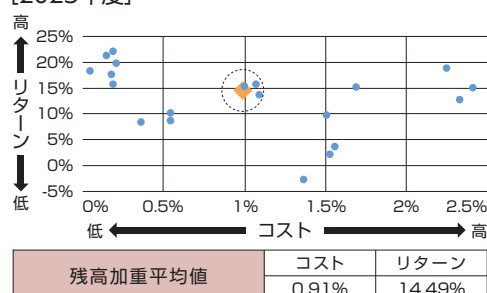
- 「投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン」は、設定後5年以上の投資信託のうち、預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のリスクとリターンとの関係を示した指標です。この指標により、リスクに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに提供出来ているかどうかを見ることができます。

※リスクは過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)。なお、リスク(標準偏差)とは投資信託基準価額の変動のバラツキ度合いを示す指標で、価格変動の大きさを測る場合に使われます。標準偏差の値が大きいほど価格変動が大きく、値が小さいほど価格変動が小さいことを示します。

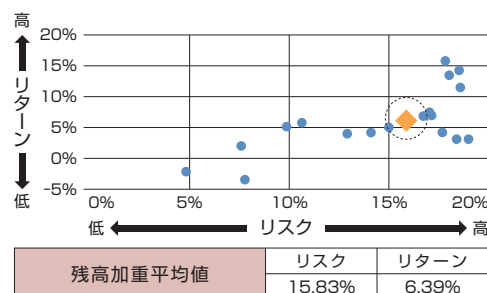
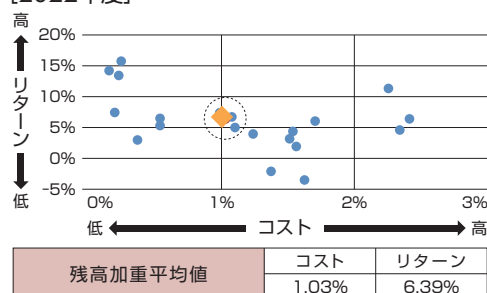
〔静岡銀行〕

- 残高上位20銘柄中、19銘柄でリターンがコストを上回っております。
- 積立による中長期分散投資での資産形成を中心にご提案し、つみたてNISA対象商品の残高増加によりコストは低下しましたが、相場が上昇した結果リターンは大幅に上昇しました。

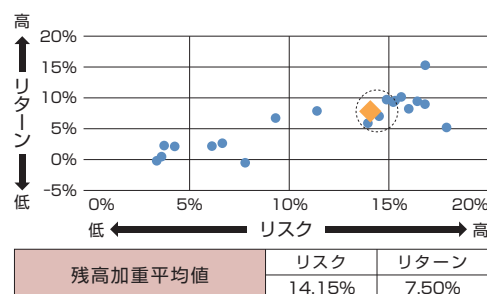
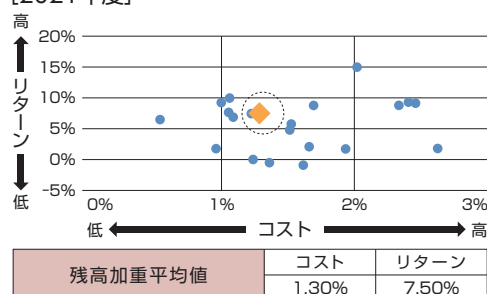
〔2023年度〕



〔2022年度〕



〔2021年度〕



※ ◆印は残高加重平均値です。

[2023年度]

(%)

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	インデックスファンド225	1.01	17.02	15.33
2	つみたて日本株式(日経平均)	0.20	17.02	15.75
3	つみたて先進国株式	0.22	17.18	19.81
4	モナリザ ゴールドマン・サックス世界債券ファンド	1.38	5.21	▲2.76
5	静岡ベンチマーク・ファンド	1.52	17.26	9.79
6	楽天・全米株式インデックス・ファンド(楽天・VTI)	0.16	17.78	21.24
7	三菱UFJ Jリートオープン(3ヵ月決算型)	1.54	14.41	2.16
8	GS・日本株ファンド(自動けいぞく)(牛若丸(自動けいぞく))	2.42	15.25	15.04
9	コモンズ30+しずぎんファンド	1.71	15.02	15.16
10	iFree S&P500インデックス	0.20	17.20	22.05
11	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34	15.61	12.74
12	eMAXIS Slim全世界株式(オール・カントリー)	0.06	16.38	18.23
13	次世代米国代表株ファンド(メジャー・リーダー)	2.26	18.07	18.78
14	コモンズ30ファンド	1.08	15.87	15.63
15	SMT世界経済インデックス・オープン	0.55	10.30	10.13
16	MHAMTピックスファンド	1.10	14.16	13.63
17	高金利先進国債券オープン(資産成長型)(月桂樹(資産成長型))	1.56	8.41	3.58
18	つみたて新興国株式	0.37	17.70	8.33
19	eMAXIS最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.68	8.62
20	楽天・全世界株式インデックス・ファンド(楽天・VT)	0.19	16.34	17.62
残高加重平均値		0.91	16.09	14.49

[2022年度]

(%)

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	インデックスファンド225	1.01	17.06	7.03
2	つみたて日本株式(日経平均)	0.20	17.06	7.43
3	モナリザ ゴールドマン・サックス世界債券ファンド	1.38	4.81	▲2.09
4	静岡ベンチマーク・ファンド	1.52	18.38	3.10
5	つみたて先進国株式	0.22	17.97	13.46
6	三菱UFJ Jリートオープン(3ヵ月決算型)	1.54	14.10	4.43
7	GS・日本株ファンド(自動けいぞく)(牛若丸(自動けいぞく))	2.42	15.99	6.38
8	コモンズ30+しずぎんファンド	1.71	15.98	6.05
9	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34	17.65	4.65
10	高金利先進国債券オープン(資産成長型)(月桂樹(資産成長型))	1.56	7.57	1.96
11	楽天・全米株式インデックス・ファンド(楽天・VTI)	0.16	18.50	14.73
12	MHAMTピックスファンド	1.10	14.98	4.95
13	トレンド・アロケーション・オープン	1.62	7.76	▲3.52
14	コモンズ30ファンド	1.08	16.70	6.74
15	次世代米国代表株ファンド(メジャー・リーダー)	2.26	18.58	11.39
16	SMT世界経済インデックス・オープン	0.55	10.64	5.66
17	ドイチェ・ETFアロケーション・ファンド(成長型)(プラチナラップ(成長型))	1.24	12.90	3.94
18	iFree S&P500インデックス	0.25	17.84	15.51
19	つみたて新興国株式	0.37	18.92	3.04
20	eMAXIS最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.85	5.16
残高加重平均値		1.03	15.83	6.39

[2021年度]

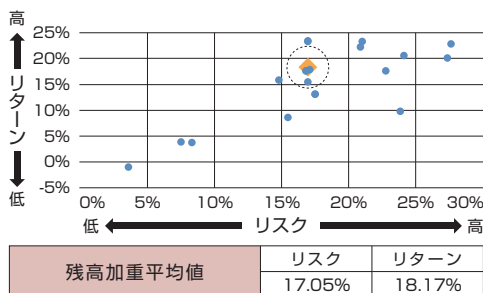
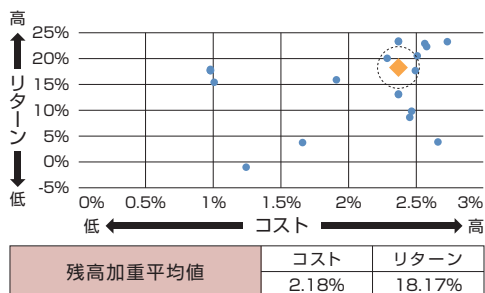
(%)

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51
2	モナリザ ゴールドマン・サックス世界債券ファンド	1.38	3.41	▲0.34
3	静岡ベンチマーク・ファンド	1.52	17.93	4.95
4	三菱UFJ Jリートオープン(3ヵ月決算型)	1.54	13.99	5.84
5	GS・日本株ファンド(自動けいぞく)(牛若丸(自動けいぞく))	2.42	14.91	9.48
6	高金利先進国債券オープン(資産成長型)(月桂樹(資産成長型))	1.67	6.69	2.28
7	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34	16.89	8.83
8	コモンズ30+しずぎんファンド	1.71	15.27	8.93
9	トレンド・アロケーション・オープン	1.62	7.83	▲0.80
10	MHAMTピックスファンド	1.10	14.59	6.87
11	ドイチェ・ETFアロケーション・ファンド(成長型)(プラチナラップ(成長型))	1.24	11.42	7.70
12	コモンズ30ファンド	1.08	15.64	9.99
13	ブラックロック世界バランス・ファンド	1.95	3.73	1.97
14	ダ・ヴィンチ	2.64	6.17	1.97
15	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(1年決算型)	2.47	15.29	9.35
16	次世代米国代表株ファンド(メジャー・リーダー)	2.04	16.83	15.14
17	eMAXIS最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.32	6.58
18	ひふみプラス	1.08	16.07	7.83
19	ドイチェ・ETFアロケーション・ファンド(安定型)(プラチナラップ(安定型))	0.97	4.27	1.99
20	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)(円奏会(年1回決算型))	1.25	3.60	0.21
残高加重平均値		1.30	14.15	7.50

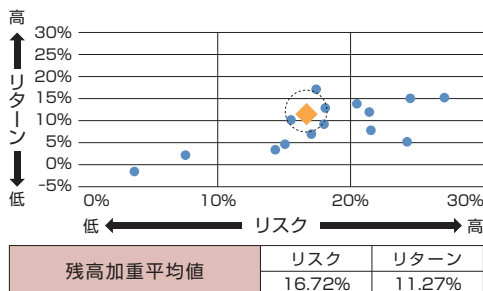
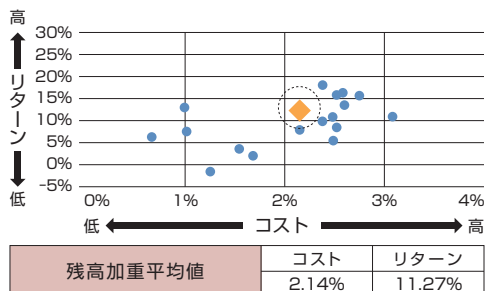
〔静銀ティーエム証券〕

- 残高上位20銘柄中、19銘柄でリターンがコストを上回っております。
- 中長期的な運用により好リターンが期待できる株式ファンドや低コストのインデックスファンドを投入するなど商品ラインアップの見直しを図り、コスト・リターン、リスク・リターンの向上に努めております。

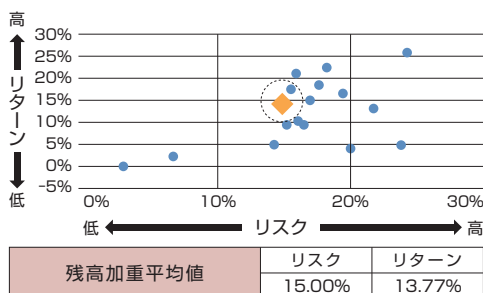
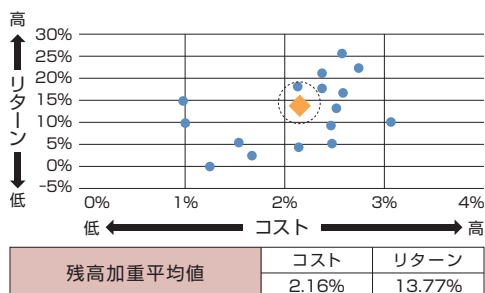
〔2023年度〕



〔2022年度〕



〔2021年度〕



[2023年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	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	2.39	17.04	23.15
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	2.39	17.14	23.28
3	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	1.93	14.87	15.74
4	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族	0.99	16.98	17.54
5	ダブル・ブレイン	2.67	7.69	3.80
6	インデックスファンド225	1.01	17.02	15.33
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47	15.57	8.52
8	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	1.67	8.43	3.62
9	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75	21.15	23.19
10	グローバルAIファンド	2.59	27.67	22.74
11	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39	17.59	12.98
12	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジなし)	2.53	24.26	20.42
13	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.51	22.85	17.55
14	ペイリー・ギフォード世界長期成長株ファンド	2.30	27.37	19.98
15	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25	3.81	▲ 1.10
16	SMTダウ・ジョーンズ インデックス・オープン	0.99	17.25	17.76
17	米国株式配当貴族(年4回決算型)	0.99	16.97	17.54
18	フランクリン・テンプレート・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49	23.90	9.70
19	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60	21.01	22.19
20	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Aコース(為替ヘッジあり)	2.39	17.63	12.96
残高加重平均値		2.18	17.05	18.17

[2022年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	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	2.39	17.41	16.69
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	2.39	17.51	16.79
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47	15.54	9.97
4	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	1.67	7.58	1.99
5	インデックスファンド225	1.01	17.06	7.03
6	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39	18.01	9.40
7	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25	3.76	▲0.90
8	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジなし)	2.53	24.72	14.87
9	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75	20.53	14.60
10	グローバルAIファンド	2.59	27.13	15.08
11	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.51	21.54	8.24
12	フランクリン・テンプレート・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49	24.29	5.27
13	SMT ダウ・ジョーンズ インデックス・オープン	0.99	18.20	13.02
14	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Aコース(為替ヘッジあり)	2.39	18.05	9.44
15	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25	3.76	▲0.89
16	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	2.13	17.08	7.63
17	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	16.30	10.59
18	三菱UFJ トピックスインデックスオープン	0.66	15.08	5.10
19	ニッセイリートオープン(毎月分配型)	1.54	14.37	4.08
20	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60	21.45	13.09
残高加重平均値		2.14	16.72	11.27

[2021年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	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	2.39	15.93	21.09
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	2.39	16.02	21.21
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47	15.22	9.25
4	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	1.67	6.70	2.31
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39	15.55	17.53
6	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25	3.01	0.21
7	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51
8	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75	18.24	22.31
9	グローバルAIファンド	2.59	24.29	25.61
10	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49	23.82	5.13
11	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25	3.01	0.21
12	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Aコース(為替ヘッジあり)	2.39	15.58	17.67
13	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	15.96	10.14
14	SMT ダウ・ジョーンズ インデックス・オープン	0.99	17.00	14.90
15	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	2.13	17.71	18.26
16	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.15	20.07	4.24
17	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60	19.54	16.57
18	ニッセイリートオープン(毎月分配型)	1.54	14.27	5.06
19	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	2.60	19.45	16.64
20	新成長株ファンド	2.53	21.81	13.06
残高加重平均値		2.16	15.00	13.77

3. 仕組債のご提案

- しずおかフィナンシャルグループでは、仕組債について、リスク・リターン分析をはじめとする各種の合理的根拠適合性の検証を行い、商品特性やリスク等について十分にご理解いただけるお客さまに限り、販売しております。
- 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に取り扱っております。

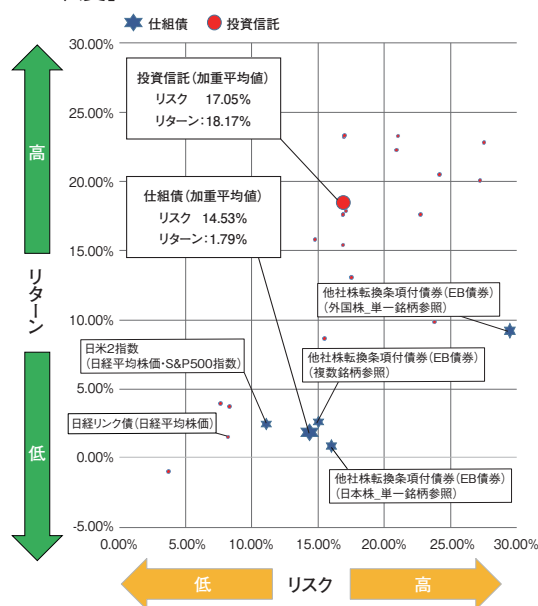
⑮ 複雑な仕組債のリスク・リターン、トータルリターンの分布

〔静銀ティーエム証券〕

- リスク・リターンについては、リスクが加重平均値で14.53%に対して、リターンは加重平均値で1.79%でした。(単純比較はできませんが、投資信託のデータを参考に掲載しています)
- トータルリターン分布については、0～10%の銘柄が64.2%と大半を占める結果となりました。
- 当社において過去の販売実績がある「複雑な仕組債(コーラブル債は除きます)」のリスクとリターンの分析結果について、ホームページ上で開示しております。
- 本開示情報は、6ヵ月程度を目安に更新してまいります。

(リスク・リターン分析)

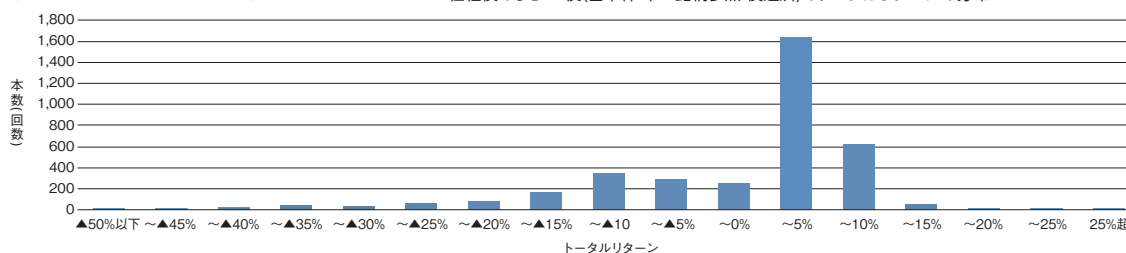
〔2023年度〕



参照指数	銘柄数	リスク	リターン(※)		
			平均	最大値	最小値
日米2指数 (日経平均株価・S&P500指数)	178	11.3%	2.4%	6.6%	1.0%
日経リンク債 (日経平均株価)	233	8.3%	1.4%	5.4%	0.8%
他社株転換条項付債券 (EB債券) (日本株_単一銘柄参照)	3,372	16.2%	0.7%	26.0%	-56.2%
他社株転換条項付債券 (EB債券) (外国株_単一銘柄参照複数銘柄参照)	158	29.5%	9.2%	30.5%	-29.5%
他社株転換条項付債券 (EB債券) (複数銘柄参照)	39	14.9%	2.4%	22.5%	-19.6%
販売額加重平均値 (償還銘柄のみ)			3,980	14.53%	1.79%
(※) 各銘柄の年率換算したトータルリターンを投資期間で加重せず、販売金額で加重平均してあります。					
(参考)					
投資信託 上位20銘柄 残高加重平均値			17.05%	18.17%	

(トータルリターン分布)

仕組債のうちEB債(日本株 単一銘柄参照 償還済)のトータルリターンの分布



- ・当社で販売したEB(日本株参照)で、2019年4月～2024年3月の間に償還(早期償還含む)したもの(3,372銘柄)が対象です。
- ・横軸の「トータルリターン」は、各銘柄の年率換算したトータルリターン(利息の合計額と元本損益を合算した値により算出した値)を示しております。
- ・縦軸の「本数(回数)」は、年率換算したトータルリターンによる1年間の投資を何回(本)行うことができたかを示しております。
(例:3年満期の仕組債の年換算トータルリターンが5%の場合、5%に3本(回)分を計上)
- ・リターンは横軸の各銘柄の年率換算したトータルリターンにより、リスクは横軸のトータルリターンのばらつきにより表現しております。
- ・このグラフには、中途売却を行った場合のリターンは含まれておりません。
- ・このグラフに当社における過去の販売実績に基づくものであり、本仕組債の将来のリスクとリターンについて何らの示唆を与えるものではありません。
- また、このグラフは本仕組債への投資を推奨する目的で作成されたものではありません。

4. 外貨建保険の販売会社における比較可能な成果指標

- 静岡銀行では、2022年1月に金融庁より公表された「外貨建保険の販売会社における比較可能な成果指標（共通KPI）について」に基づき、以下の2つの指標（共通KPI）をご案内します。

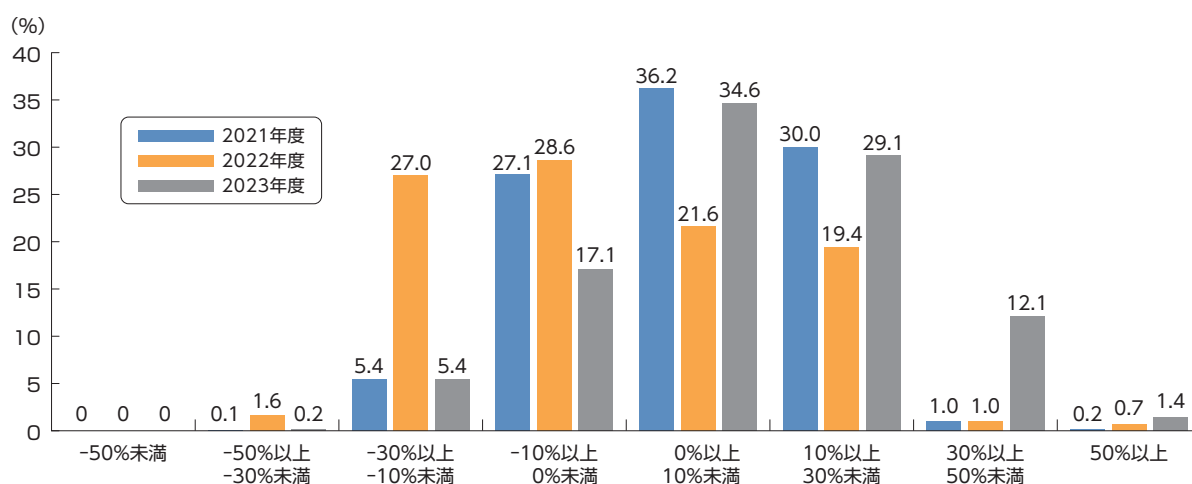
①運用評価別顧客比率 ②銘柄別コスト・リターン

① 外貨建保険の運用評価別顧客比率（共通KPI）

- 運用評価別顧客比率は、基準日時点で外貨建一時払保険を契約しているお客さまの契約開始以降の運用評価を算出し、運用評価別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用評価がどのように分布しているかを見ることができます。
- 外貨建保険は、保障と運用の機能を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階で解約した場合に受け取る解約返戻金額は、一定の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。また、解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

〔静岡銀行〕

- 生命保険本来の特長を活用することにより、「のこす」「おくる」「うけとる」「そなえる」といったニーズをお持ちのお客さまにご提案し、運用損益がプラスのお客さまは77.2%でした。
- 2023年度に目標到達（円換算した解約返戻金額がお客さまの目標値に達したもの）した契約が多く発生し、目標到達（運用成果確保）後、一括でお客さまが積立金を受け取られております。このような契約は運用評価別顧客比率の対象外となっております。
- 外貨建保険をご契約のお客さまについては、引き続き、解約控除や市場価格調整等の各種費用の説明や、為替・金利相場等に関する情報提供により、適切なアフターフォローを実施してまいります。



※小数点第二位を四捨五入しております

⑰外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI）

- 預り残高上位銘柄のコスト・リターンは、基準日時点で保険契約開始から5年以上経過した外貨建一時払保険のうち、預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンとの関係を示した指標です。

※コストは各保険会社が支払う代理店手数料を契約期間で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したもの

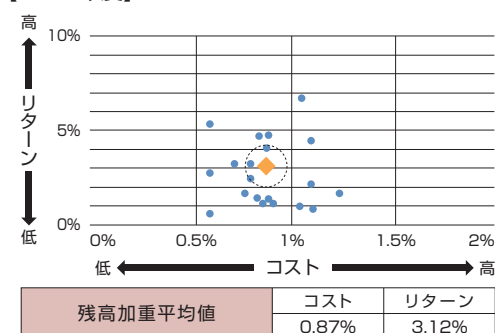
- 外貨建保険は、保障と運用の機能を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階で解約した場合に受け取る解約返戻金額は、一定の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。また、解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

〔静岡銀行〕

- 円安の進行により、残高上位20銘柄中、17銘柄でリターンがコストを上回っております。
- 新規契約時の代理店手数料の引き下げを実施した保険会社が多く、コストが低下しました。

●銘柄別コスト・リターン

【2023年度】

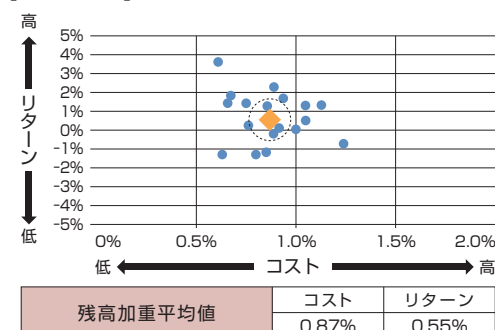


●残高上位銘柄

【2023年度】

No	銘柄名	コスト	リターン (%)
1	プレミアレシーブ(外貨建)	0.72	3.18
2	サニーガーデンEX	1.10	4.43
3	やさしさ、つなぐ	0.60	0.56
4	ふるはーとJロードグローバル	0.84	4.67
5	ロングドリームGOLD2	1.05	6.66
6	プレミアプレゼント	0.88	4.00
7	到達力V	0.89	1.32
8	夢のプレゼント	0.60	5.28
9	未来を楽しむ終身保険	1.04	0.93
10	未来につなげる終身保険	1.10	2.09
11	えがお、ひろがる	0.91	1.11
12	生涯プレミアムワールド4	0.86	1.08
13	プレミアアカレンシー・プラス2	0.89	4.71
14	プレミアジャンプ	0.83	1.38
15	到達力V2	1.11	0.78
16	しあわせ、ずっと	0.80	2.41
17	サニーガーデン	0.60	2.70
18	プレミアギフト(豪ドル建)	0.77	1.64
19	ビーウィズユー プラス	1.24	1.61
20	プレミアストーリー2	0.80	3.19
残高加重平均値		0.87	3.12

【2022年度】

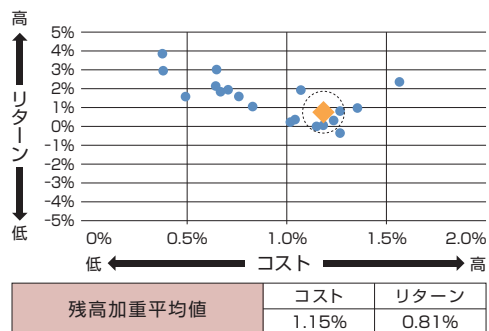


【2022年度】

No	銘柄名	コスト	リターン (%)
1	プレミアレシーブ(外貨建)	0.75	1.42
2	サニーガーデンEX	1.13	1.32
3	到達力V	1.00	0.05
4	やさしさ、つなぐ	0.63	▲1.30
5	未来を楽しむ終身保険	0.85	▲1.21
6	プレミアジャンプ	0.91	0.11
7	ふるはーとJロードグローバル	0.89	2.30
8	えがお、ひろがる	1.05	0.51
9	到達力V2	1.24	▲0.70
10	未来につなげる終身保険	0.80	▲1.29
11	生涯プレミアムワールド4	0.89	▲0.16
12	しあわせ、ずっと	0.86	1.25
13	サニーガーデン	0.67	1.77
14	プレミアギフト(豪ドル建)	0.85	0.67
15	プレミアプレゼント	0.93	1.65
16	夢のプレゼント	0.66	1.45
17	プレミアアカレンシー・プラス2	0.94	1.67
18	ロングドリームGOLD	1.05	1.29
19	たのしみ、ずっと	0.76	0.26
20	ビーウィズユー(USドル建)	0.61	3.60
残高加重平均値		0.87	0.55

●銘柄別コスト・リターン

【2021年度】



※ ◆印は残高加重平均値です。

●残高上位銘柄

【2021年度】

			(%)	
No	銘柄名	コスト	リターン	
1	えがお、ひろがる	1.19	0.27	
2	未来を楽しむ終身保険	1.28	1.00	
3	プレミアレシーブ(外貨建)	0.73	1.82	
4	悠々時間アドバンス	0.71	2.98	
5	到達力V	1.02	0.26	
6	しあわせ、ずっとNZ	1.18	0.64	
7	プレミアジャンプ	1.03	0.32	
8	悠々時間アドバンス2	0.80	1.62	
9	終身保険プレミア(無告知型)	1.46	2.26	
10	到達力V2	1.21	▲0.28	
11	未来につなげる終身保険	1.21	0.85	
12	やさしさ、つなぐ	1.15	0.12	
13	サニーガーデンEX	1.06	1.94	
14	サニーガーデン	0.71	2.13	
15	プレミアギフト(豪ドル建)	0.86	1.06	
16	ターゲット・カレンシー	0.76	1.92	
17	グロース・カレンシー	0.46	3.86	
18	しあわせ、ずっと	0.59	1.73	
19	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	1.12	0.07	
20	ヴァンダンジュ	0.46	2.94	
残高加重平均値		1.15	0.81	

※銘柄別リスク・リターンについては、保険会社と連携し、開示を検討しております。

【ご参考】 手数料について

- 金融商品の販売にあたり、お客さまにご負担いただく手数料のうち、一部を販売会社として受け取る場合があります。また、保険商品のように、金融商品の提供会社から販売代理店手数料等を受け取る場合があります。
- こうした手数料は、例えば金融商品のご提供に関して必要となる、商品の選定・品質維持のための調査や、各種報告書や資料作成のため設定しております。また、ご契約後のお客さまのアフターフォロー等も含め、総合的に設定しております。
- 引き続き、事務手続き等の合理化に努め、コストを抑制し、ご負担いただく手数料に対し、お客さまにご満足いただけるサービスをご提供できるよう品質向上に努めてまいります。
- 手数料については、契約締結前交付書面・目論見書・重要情報シート等を使用し、お客さまにご理解いただけるよう丁寧なご説明に努めております。

【静岡銀行】

- 「ライフプラン応援ブック」等を活用し、手数料の概要について分かりやすく丁寧なご説明に努めております。

【ライフプラン応援ブック】



「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。

【投資信託ラインナップ】

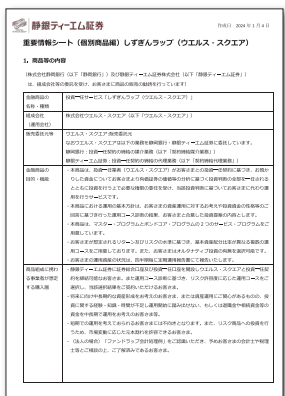


当行で取扱う投資信託について、ファンドごとの特徴や主なりスク、お客さまにご負担いただく費用等を記載しております。

【静銀ティーエム証券】

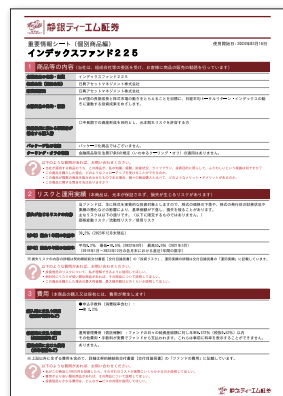
- ファンドラップおよび投資信託の手数料等がどのようなサービスの対価であるかについて「重要情報シート」等を使用し、分かりやすく丁寧なご説明に努めております。

【ファンドラップ】



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・説明しています。

【投資信託】



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います。

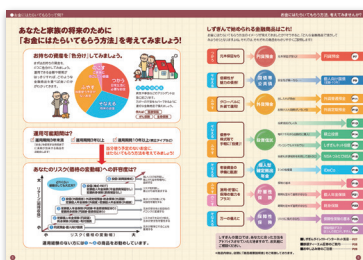
【ご参考】 分かりやすい情報提供

- しずおかフィナンシャルグループでは、人生100年時代に向けて、お客さまのライフステージに合わせた情報提供やご提案を行うために、情報提供資料やご提案ツールを整備しております。
- 保険商品・投資信託については、「重要情報シート」や「目論見書補完書面」「投資信託に関する確認書」等で商品内容やリスク、インターネット取引との手数料の違いなどを分かりやすく説明するよう努めております。

【静岡銀行】

- お客さまにとって分かりやすいご提案や情報提供を行うため、さまざまなニーズに応じた各種情報提供資料（パンフレット等）をご用意しております。
- 情報提供資料では、年齢や資産背景ごとの一般的な情報をあらかじめ記載したものや、コンサルティング中にお客さまご自身で内容をご記載いただき、一緒に課題を確認していただけるものまで、さまざまな資料のご提供に努めています。それらをお示しすることで、それぞれのお客さまのライフプランやステージに沿ったご提案ができるよう努めております。

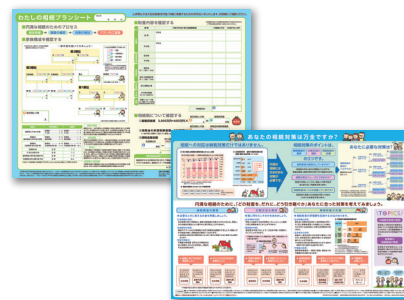
【ライフプラン応援ブック】



【ライフイベントシート】



【わたしの相続プランシート】

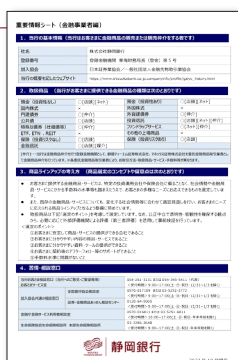


【重要情報シート】

- 「重要情報シート」にて、ご提供する金融商品の情報をわかりやすく説明しております。
- 「重要情報シート」は、個人のお客さまへのご提案について、「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）」の4種類をご用意しております。
※法人のお客さま向けには、仕組預金の重要情報シートもご用意しております。
- 「金融事業者編」では、当行で取扱う金融商品全般をご案内し、お客さまが比較して商品を選択いただけるよう、ご説明しております。
- 「個別商品編」では、商品のパッケージ化の有無や個別での購入の可否について記載し、重要情報シートに従ってご説明しております。
- お客さまへの金融商品・サービスのご提案時には「重要情報シート」の使用を義務付け、使用状況・説明内容を内部監査にて検証しております。

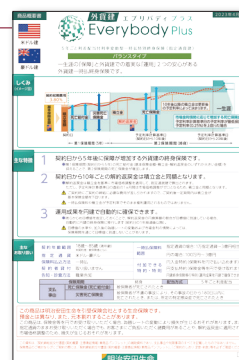
金融事業者編

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説明します。
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。



アフターフォロー体制の深化とお客さま向けセミナーによる 情報提供の充実

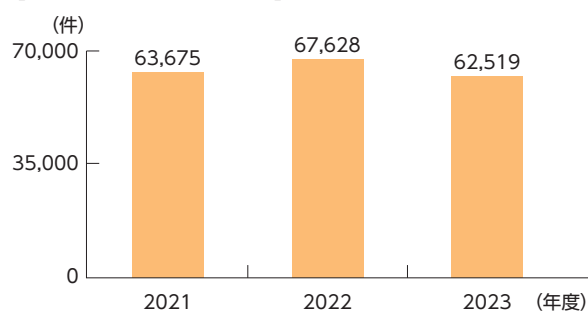
- しずおかフィナンシャルグループでは、お客さまに安心してお取引を継続いただけるよう、ご契約いただいているお客さまに対し、継続的にアフターフォローを実施しております。
- また、ご契約後の情報提供の機会として、お客さま向けセミナー等の開催にも積極的に取り組んでおります。
- 静岡銀行・静銀ティーエム証券それぞれでアフターフォローの基準を設け、お取引の内容やご年齢などにより、お客さまごとに十分なアフターサービスを行えるよう努めております。

⑮アフターフォローの取組み

〔静岡銀行〕

- 主に外貨建保険をご契約のお客さまを中心に、継続的にご面談や電話によるアフターフォローを実施しています。契約内容や現在の状況のご確認に加えて、マーケット環境やお客さまのライフプランの変化に対応し、ご契約の内容がお客さまの現在のご意向に合っているかのご確認をさせていただくなど、お客さまに寄り添ったサービスの提供に努めております。
- 投資信託をご契約のお客さまには、主に郵送にて運用状況をご報告しております。
- アフターフォローについては、行内マニュアルに基づき実施しております。実施状況についてはコンプライアンス部門で定期的に確認しております。

〔アフターフォロー件数〕



〔静銀ティーエム証券〕

- お客さまのフォローアップに関する社内ルールを制定し、お客さまが安心してお取引できるよう、継続的な情報提供に努めております。

フォローアップの具体的な内容

- 運用目的やご意向の再共有
お客さまが商品を保有された経緯の振り返り等
- お客さまの状況に変化がないかのヒアリング
ご契約後、お客さまのご意向についてヒアリングし、リスク許容度等に変化がないかを確認
- メンテナンス
保有商品の入れ替えや増減額など、お客さまの状況に合わせたメンテナンス対応
- 相場環境の大きな変化への対応
保有商品の状況について速やかな情報提供
- 高齢のお客さまの状況確認
お客さまの体調や環境に変化がないかを確認

⑨お客さま向けセミナーの取組み

- お客さま向けセミナーは、既に運用商品をご契約いただいているお客さまのほか、資産形成に関心のあるお客さまや、住宅ローンのご利用をきっかけに家計の見直しをお考えのお客さまなど、幅広いお客さまにご参考にしていただけるテーマにて開催しております。
- セミナーでは、資産運用会社や保険会社の職員、または税理士などを講師として招き、さまざまな角度からお客さまに専門的で価値がある情報をご提供できるよう努めております。
- また、より多くのお客さまにお気軽にご参加いただけるよう、オンラインでの開催にも積極的に取り組んでおります。
- セミナー受講感想アンケートにて寄せられたお客さまの声を、今後のセミナー開催の参考にさせていただきます。

【2023年度セミナー開催実績】

主 催	テ ー マ	回数(うちオンライン)	参加人数	アンケート 満足できた方の割合
静岡銀行	人生100年時代を見据えた資産形成・資産運用	8回(1回)	252人	79.8%
	年金の請求手続き・仕組み等のご説明セミナー	12回(12回)	220人	93.3%
	個人年金保険を活用した資産形成	1回(1回)	23人	100%
	生命保険のご契約者さまに向けた運用報告	2回(2回)	127人	14.6%
	住宅ローンご契約者さまに対するライフプランセミナー	2回(2回)	221人	99.1%
合 計		25回(18回)	843人	79.1%

お客さまの声をセミナー開催の参考にさせていただいています

- 資産活用の初歩的知識を学べたと思います。セミナーは、とてもわかりやすかったです。セミナーの機会があれば、また、参加したいと思います。
- NISAにとても興味があったので今回参加してみてNISAがどういうものなのか分かりやすく良かった。もっと資産運用について勉強して将来に備えたい。モチベーションが高まりました。
- 休日に、ゆっくり話が聞けて良かったです。質問時間があり、とても良いと思いました。

セミナー内容の一例

[静岡銀行・静岡ティーエム証券共催セミナー]



[資産形成応援セミナー]



[家計の見直しセミナー]

住 宅 ロ ー ン 控 除 セ ミ ナ ー ～住宅購入はライフプランの転換期!「賢い家計のやりくり」とは～		
2023年に住宅をご購入され、はじめて確定申告をされるお客さま向けに、下記のとおりセミナーを開催いたします。ご多用中の折とは存じますが、この機会にぜひともご参加願いますようご案内申し上げます。		
開催日時	内容・講師	開催方法
2024年1月27日【土】 10:00～12:00	＜第一部＞ 「自分でできる住宅ローン控除の確定申告」 講師：税理士・CFP 大石 雅規氏	オンライン開催 (Zoom) 定員：各回200名
2024年2月3日【土】 10:00～12:00	＜第二部＞ 「知って得する家計の見直し術 ～これからのライフプランに必要な備えとは～」 講師：ほけんの窓口@しずぎん 店長	

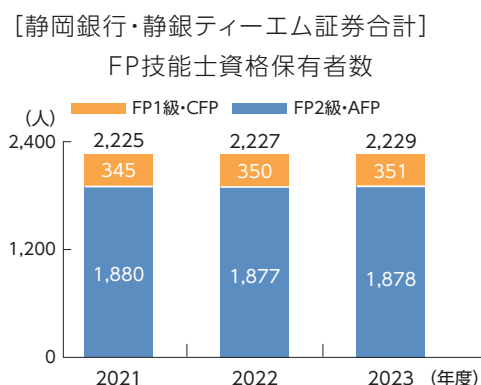


- 2023年度は、特にこれから資産形成を始める方や、投資初心者の方に向けたセミナーを中心に開催しました。

- しずおかフィナンシャルグループでは、お客さまの課題解決に資する認定資格としてファイナンシャル・プランニング(FP)技能検定の取得を推奨しております。
- 役職員のコンサルティング能力の向上を目的に行内資格認定制度を創設し、法人・個人分野のコンサルタントの育成に取り組んでおります。
- 2023年度からは、地域における新たな社会価値を創造することができる人財の育成に向けて各種取組みを実施しております。

②⑩ファイナンシャル・プランニング(FP)技能士資格保有者数

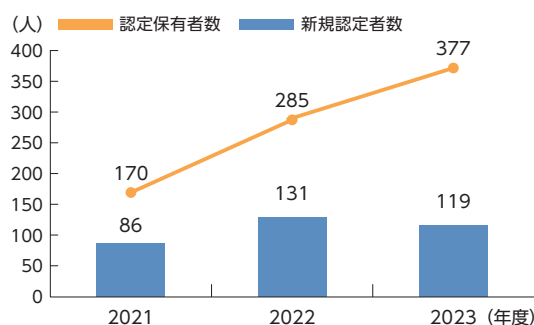
〔しずおかフィナンシャルグループ〕



②⑪行内資格認定取得者数

〔静岡銀行〕

- FP1級やシニアプライベートバンカー資格等の公的資格の取得状況やコンサルティング提案力をもとに、行内での資格認定を行うことで、役職員のスキル向上に努めております。
- 2023年度は、新たに119名を認定し、行内資格保有者数は増加しました。



- しずおかフィナンシャルグループでは、役職員のお客さま本位の取組みやお客さまの課題解決への取組みを促進し、適切に評価するため、評価体系を整備しております。
- また、役職員一人ひとりに経営理念を浸透させ、お客さまの課題解決に取り組むことが、自らの夢の実現やキャリア形成に結びつく評価体系としております。

〔静岡銀行〕

- 2021年度より人事制度を見直し、「OKR・Value評価」による評価制度を採用しています。お客さまの課題解決に取り組むことが、役職員自らの目指すべきキャリアや夢の実現に結びつくよう評価体系を整備しております。
- また、継続的な学び直しや、時代にあったスキルセットを身につけることに進んで取り組む職場風土の醸成に努めております。
- 「OKR・Value評価」の導入後の職員向けアンケートでは、約65%の行員が「お客さまの課題を解決し、喜んでいただくことへの意識が高まった」や「仕事を通じて自分を成長させることへの意識が高まった」といった変化を感じるなど、前向きな回答をしております。

人事評価制度は、「OKR評価」と「Value評価」で構成し、OKR達成に向けて、営業成果だけでなく、お客さまの課題解決への取組みを評価する体系としております。



〔目標設定の例〕

	O objective (目的)	K key results (成長指標)
行員A	地域の金融知識向上に貢献して、人々の日常生活を長きにわたり豊かにする。	地域の金融リテラシーを向上させ、新規のお客さまを月5先増加させる。
行員B	お客さまの期待を超える相談会を実践し、すべてのお客さまから感謝される店舗となる。	ありがとうの声、Google口コミ等を通じ、お客さまからの感謝の声を年間50件受け付ける。
行員C	お客さま1人ひとりの担当ファイナンシャルプランナーになる。	資格試験を年間3つ合格。行内資格認定制度でシルバーランクを取得する。

〔静銀ティーエム証券〕

- 業績評価体系のポイントは以下のとおりです。

目 的	評 価 項 目
お客さまとの長期的な信頼関係構築	お客さまとの接触増加
中長期での資産運用提案を評価	預り資産（投資信託・ファンドラップ）の残高増加

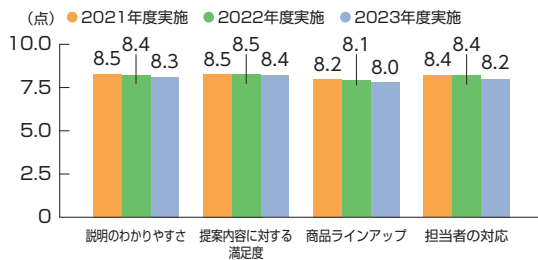
その他重要な取組み

②お客さまアンケートの実施

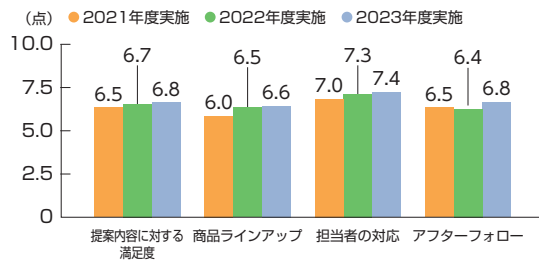
静岡銀行と静岡ティーエム証券では、継続的にお客さまへのアンケートを実施しております。いただいたご回答やご意見等を各種取組みに反映し、お客さま満足度の向上に努めております。

〔静岡銀行〕

〔新規ご契約のお客さま〕 ※10点満点



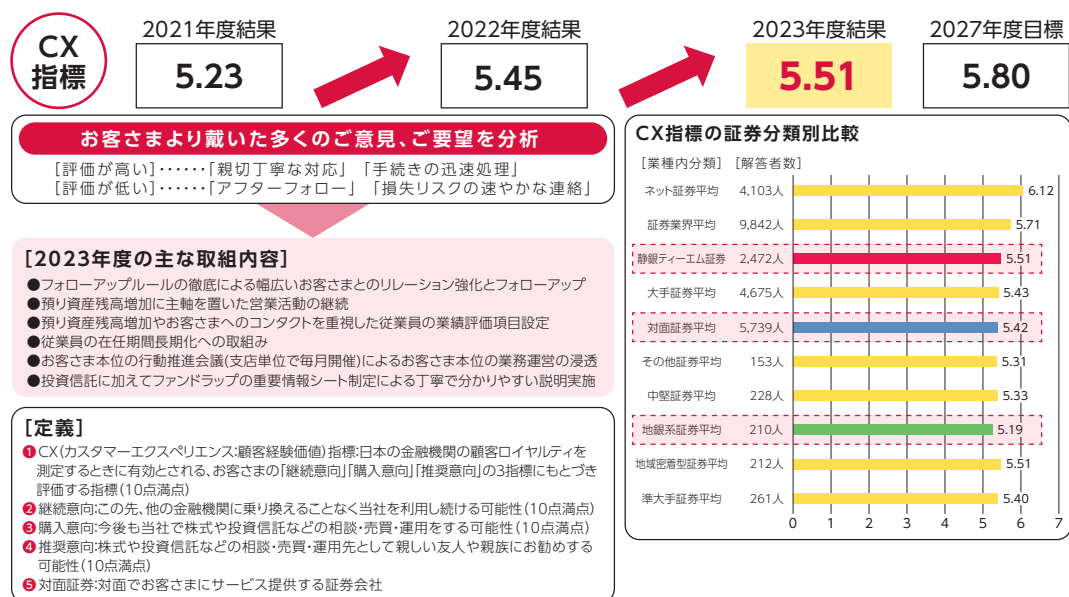
〔既にお取引のあるお客さま〕 ※10点満点



- 新規ご契約のお客さまにおいては、引き続き高い評価はいただいているものの全体的に低下しました。「説明のわかりやすさ」「提案内容」「担当者の対応」については、重要情報シートなど提案ツールの活用や研修・OJT等による人財育成により、今後も向上に努めてまいります。
- 既にお取引のあるお客さまにおいては、全体的に高い評価をいただきました。特に、「アフターフォロー」についての評価が大きく上昇しました。引き続きお客さまに安心してお取引いただける体制づくりに取組んでまいります。

〔静岡ティーエム証券〕

- CXアンケート(※)を実施し、アンケート結果や頂いたコメントについて分析し、適切な商品・サービスの提供につなげるよう、各種施策等に反映させております。



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。

その他重要な取組み

お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組み

- しずおかフィナンシャルグループでは、役職員の「お客さま本位の業務運営」の浸透に向け、各種取組みを行っております。
- 継続的に、静岡銀行の営業推進部門、経営管理・経営企画部門、コンプライアンス部門、監査部門、静銀ティーエム証券のメンバーで「FD（フィデューシャリー・デューティー）会議」を開催し、お客さま本位の業務運営の取組方針について議論しております。

〔静岡銀行〕

以下の取組みを行っております。

- 「お客さまアンケート」の実施と結果の還元
運用商品をご契約のお客さまを対象に、継続的に「お客さまアンケート」を実施しております。アンケート結果は直接お客さまと接する営業部門に還元するとともに、結果を今後の取組みに反映させるよう努めております。
- 「役職員向けアンケート」の実施と結果の還元
役職員を対象に、お客さま本位の業務運営の浸透度合いを測る意識調査を毎年実施しています。その結果と対応方針について、営業部門に還元しております。
- お客さま本位の業務運営の取組状況およびKPIの進捗開示
毎年、お客さま本位の業務運営の取組状況とKPI指標の推移について、営業部門に還元し、意識の向上について、啓発を継続しております。
- 店内での勉強会の実施
お客さま本位の業務運営の取組状況の公表時や、アンケート結果の還元時には、各営業部門において勉強会やディスカッションを実施し、課題の洗い出しや個別の取組方針を策定しております。

〔静銀ティーエム証券〕

以下の取組みを行っております。

- お客さまアンケートを継続的に実施し、お客さまの様々なご意見やご要望を施策に取り入れると共に、役職員にも還元しております。
- 従業員の自己評価によるお客さま本位の業務運営の実践度合いや、従業員の行動が顧客本位の業務運営に結びついているかを調査・分析し、社内態勢整備や改善に繋げるため、従業員アンケートを実施しております。
- お客さま本位の業務運営の取組状況等については、定期的にモニタリングした上で経営会議や取締役会等の経営陣に報告し、経営方針に反映しております。
- 「お客さま本位の行動推進会議」を営業店単位で毎月開催し、営業店がお客さま本位の行動について主体的に考える機会としております。
- 取組状況（KPI）の公表時に、本社所管部が講師となり全営業店向けに勉強会を実施するとともに、毎月営業店別の主要なKPI実績を還元し、お客さま本位の行動について学ぶ機会としております。
- 役職員の研修において、お客さま本位の行動についてのプログラムを設け、理解を深める機会としております。

その他重要な取組み

幅広いサービス・ソリューション提供の充実

〔静岡銀行〕

- 資産内容やニーズ、ライフスタイルなどに応じて、お客さまそれぞれに最適な商品・サービスや提案機会を提供できるよう努めております。

〔富裕層のお客さまへのご提案〕

- お客さまのご資産の状況や富裕層のお客さま特有の課題を正確に捉え、課題解決に向けた適切なコンサルティングをご提供するため、知識・経験の豊富な専門の担当者を配置し、相続・税金・不動産等も含めた個別のご提案を行う体制を整備しております。
- コンサルティングの高度化に向け、富裕層のお客さまへのご提案に特化した研修の実施により、専門家人材の育成に取り組んでおります。
- 富裕層のお客さまの情報収集や交流の場をご提供するため、アートや音楽等をテーマとしたさまざまなイベントを開催しております。

〔これから資産形成を始めるお客さまへのご提案〕

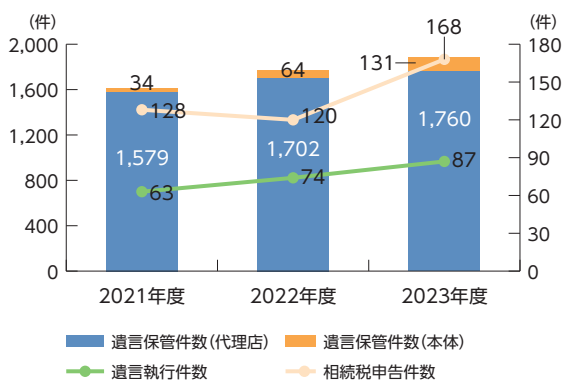
- 投資が初めてのお客さまでもご理解いただきやすく、資産形成の軸となる積立投信（NISA）やファンドラップ等を中心にご提案しております。
- 店舗に来店する機会が少ない方や、ご自身のペースでお手続きをされたいお客さまには、インターネットでの投資信託のお手続きもご案内しております。
- 投資について学ぶ機会をご提供するため、投資初心者のお客さま向けセミナーを開催しております。

人生100年時代・超高齢社会への対応

- 静岡銀行では、人生100年時代や超高齢社会への対応として、各種サービスの拡充に取り組んでおります。
- 将来の認知症発症等に備える商品・サービスのラインアップを整備・拡充し、より一層地域のお客さまの人生に寄り添ったご提案ができる体制を目指しております。
- また、金融商品・サービス以外のニーズにお応えするため、住まいや暮らし・終活などに対応する商品・サービスを整備しております。

②③ 相続関連サービス取次等件数

〔静岡銀行〕



- 静岡銀行では、2021年度より、銀行本体で「遺言信託」の受託を開始しました。
- 2023年度時点でお預かりしている遺言の件数は、銀行本体・代理店ともに前年比増加しております。

2024年度の取組方針

2024年度の取組方針

しずおかフィナンシャルグループでは、2024年度の取組方針として、以下を定めました。
お客さま本位の業務運営の実践に向け、引き続きグループ一体となって取組んでまいります。

■ 「お客さまの最善の利益の追求」に向けた銀証協働での総資産営業の高度化

静岡銀行・静銀ティーエム証券の担当者が一体となり、1人ひとりのお客さまに協働でご提案・アフターフォローを行い、総資産営業を実践することで、お客さまの最善の利益の追求を実践してまいります。

■ お客さまの中長期分散投資を支援するご提案および適切な商品ラインアップの整備

NISA制度改正を踏まえ、お客さまの中長期分散投資を支援するご提案や商品ラインアップの拡充・見直しに取り組んでまいります。

■ アフターフォロー体制の深化とお客さま向けセミナーによる情報提供の更なる充実

静岡銀行ではアフターフォロー体制を定期的に見直し、静銀ティーエム証券ではカスタマーコンタクトルールの定着により、お客さまの満足度の向上に努めてまいります。

■ 最適なコンサルティング提案を実践するための人財育成

お客さまの課題・ニーズに応じて適切な提案ができる人財を育成するため、専門担当者の配置や時代に合ったスキルセットを身につける人財育成に努めてまいります。

■ お客さま本位の業務運営の実践に向けた役職員の評価体系の深化

グループの経営理念と役職員の日々の行動を一致させ、役職員一人ひとりがお客さまの課題解決に取り組める評価体系を深化させてまいります。

以上