

○静岡銀行「お客さま本位の行動計画」（2017年6月制定、2022年6月改定、2022年10月改定、2023年6月改定）

①[お客さまの最善の利益の追求]

- 当行は、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」（本計画）を策定・公表し、お客さま本位の業務運営を実践してまいります。
- 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、また、商品提供会社から支払われる手数料にとられることなく、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。

③[手数料等の明確化]

- 当行では、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ます。
- ※特定保険契約の保険商品は、当行が保険会社から受け取る代理店手数料を明示しています。特定保険契約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。

④[重要な情報の分かりやすい提供]

- 当行では、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て分かりやす

く説明します。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理解いただけるよう説明します。

○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ます。

⑤[お客さまにふさわしいサービスの提供]

○当行では、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、リスク許容度等に応じて、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みます。

○当行では、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し、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・販売等を行います。

○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・販売を行います。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きます。

○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ます。

○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まいります。

○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まいります。

※当行は金融商品の組成には携わっておりません。

⑥[従業員に対する適切な動機づけの枠組み等]

○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います。

○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みます。外部専門資格の保有状況については年に 1 回公表します。

○なお、役職員に対する行内アンケートを定期的実施し、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ます。