

## お客さま満足への 取り組み

静岡銀行グループでは、お客さまの目線にたった店頭づくりと、より身近で便利にご利用いただけるネットワークの充実に努めています。

また、金融サービスのエキスパートとしてお客さまと真摯に向き合い、信頼で結ばれた関係を目指しています。

## バリアフリー化の取り組み

目の不自由なお客さまに対して、スムーズにATMをご利用いただけるよう、すべてのATMを「音声案内用ハンドセットを備えた視覚障がい者対応ATM」としています。あわせて、より安心してご利用いただけるよう、下記の取り扱いも行っています。

### 行員による代筆・代読の取り扱い

「新規の預金口座開設」「引き出し」「預け入れ」「振込」などの書類について、お客さまより代筆のご依頼がある場合には、代筆者1名および複数行員（2名以上）の立会いのもと対応させていただきます。また、代読のご依頼がある場合には、お取引に関する書類などを行員が代読させていただきます。



### 窓口における振込手数料の取り扱い

「お振込」の手続きに際して、ATMの操作が困難なため、窓口での取り扱いを希望されるお客さまには、手数料をATMでの振込と同額にさせていただきます。

## お客さまの声に耳を傾ける

静岡銀行では、お客さまの声を業務の改善や商品・サービスの見直しにつなげています。

個人、法人を問わず、静岡銀行のホームページ「お客さまの声入力フォーム」や、営業店に備え付けの「お客さまご意見カード」など、さまざまな機会を通じて継続的にご意見・ご要望などを受付し、発生原因を踏まえた根本的な解決に取り組んでいます。

お客さまからの苦情・要望は、お客さまサービス室で一元的に管理し、各業務の担当部署が改善策・再発防止策を検討する体制としています。

また、苦情事例を随時営業店に還元し、全店で発生原因などを共有することで、同様の苦情の再発防止を図っています。

### お客さまご意見カード

ご意見・ご要望・お叱りや激励など、お客さまの声一つひとつに耳を傾け、静岡銀行グループのサービス・接客対応の向上につなげています。ぜひ、皆さまの率直な声をお聞かせください。

お客さまご意見カードは、店舗ロビーやATMコーナーなどに設置しています。

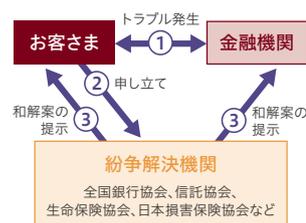


## 金融ADR制度

本制度は、利用者保護を目的として、裁判に代わって簡便かつ迅速に金融分野に関する苦情・紛争を解決する制度で、金融庁が指定した「紛争解決機関」がお客さまと金融機関との間に入り、中立・公正な立場から和解案の提示などを行います。

静岡銀行では、指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会、一般社団法人信託協会との間で手続実施基本契約を締結しており、お客さまのご要望により、適切な機関をご紹介します。

### 金融ADR制度の仕組み



## お客さまの安心なお取引のために

### リスク商品の販売体制

投資信託、外貨預金、保険、デリバティブ商品など、元本割れリスクなどがある商品を販売する際には、「金融商品の勧誘方針」に則った取り扱いを徹底しています。

すべてのリスク商品について販売資格基準を定め、商品の仕組みやリスクの所在などについて十分な知識を持った行員が販売しているほか、商品ごとにお客さまにご理解いただく事項を定め、それらをわかりやすく説明することを徹底しています。また、契約後も継続的にご相談をお受けするなど、アフターフォローにも取り組んでいます。

### 利益相反取引の防止に向けた取り組み

金融機関が提供するサービスは多様化しており、お客さまとの間で利害が対立する「利益相反」が発生する懸念が高まっています。静岡銀行ではこうした事態を避け、利用者保護をより一層意識した業務運営を行うため、「静岡銀行利益相反管理方針」を定めています。

この方針のもと、お客さまと静岡銀行グループとのお取引のうち、利益相反のおそれのある取引を特定し、適切に管理することで、お客さまの利益を不当に害することを未然に防止します。

### 個人情報保護への取り組み

「静岡銀行プライバシーポリシー（お客さまの個人情報保護に関する宣言）」を制定し、お客さまの大切な個人情報の保護に努めています。

静岡銀行グループの情報資産を統括管理する部署として、コンプ

## 各種セキュリティ対策

### カードセキュリティ対策

#### ①不正に使われないために

##### ATMによる「暗証番号変更サービス」の提供

- ATMによりいつでも暗証番号を即時変更することが可能です。
- 生年月日など推測されやすい暗証番号をご利用されているお客さまには、画面へ注意メッセージを表示し、暗証番号変更をお勧めしています。

##### ICキャッシュカードの発行

- 偽造が難しく、スキミングなどによる不正使用防止に有効なICキャッシュカードを発行しています。

※2021年7月1日現在、「しずぎんICカード」「しずぎんjoycaクレジット一体型」の2種類のICキャッシュカードを発行しています

#### ②被害の拡大を防ぐために

##### 「ATMご利用限度額変更サービス」の提供

- 磁気ストライプ型「しずぎんカード」の一日あたりのATM出金限度額（現金出金とお振込取引の合計金額）を、原則50万円としています。
- 「しずぎんICカード」をご利用のお客さまは、申し込み時に出金限度額を300万円以内に指定できます。

##### 「ATMによる異常取引検索システム」によるモニタリング

- 異常なカード取引を早期に把握するため、検索システムを導入し、モニタリングを実施しています。

ライアンスグループが各種安全管理措置の強化に継続して取り組んでいます。

※「金融商品の勧誘方針」「静岡銀行利益相反管理方針」「静岡銀行プライバシーポリシー」の全文は、静岡銀行のホームページでご覧いただけます

### 金融犯罪対策への取り組み

振り込め詐欺やカードの偽造・盗難、インターネットへの不正アクセスなどによる犯罪被害の拡大が社会問題化するなか、金融犯罪への対応を統括管理する部署として「マネロン等金融犯罪対策統括室」を設置し、被害発生時の未然防止と被害に遭われた方の救済に取り組んでいます。

#### 万一被害に遭われたときの補償制度

預金者保護法および「全国銀行協会の申し合わせ」の趣旨に則り、お客さまが金融犯罪の被害に遭われた場合、次の補償制度により真摯に対応しています。

- ①偽造・盗難カードの不正使用による被害補償
- ②盗難通帳による不正払戻し被害補償
- ③インターネットバンキング等による不正払戻し被害補償

また、振り込め詐欺など、預金口座への振込を悪用した犯罪で被害に遭われた場合は、振り込め詐欺救済法に基づき、犯罪利用口座に残っている資金を「被害回復分配金」として被害者にお支払いしています。

なお、複数の被害者から被害金の支払申請がある場合には、犯罪利用口座に残っている資金を被害額で按分し、お支払いすることになります。

### インターネットセキュリティ対策

#### ①厳格な本人確認手続き

- インターネットバンキングサービスをご利用される都度、ログインID、パスワードに加え、異なる数字の入力が必要となる本人認証方法を導入し、なりすましを防止しています。
- インターネットバンキングサービスのご利用時に必要となるパスワードを1分ごとに自動更新する「ワンタイムパスワードサービス」を提供しています。

#### ②お客さま情報の保護

- 無担保ローンの仮申し込みなどでホームページにご入力いただいたお客さまの情報は、暗号化して管理しています。

#### ③フィッシング・MITB攻撃対策

- 静岡銀行のホームページを偽造したサイトに重要情報を送信しようとすると、警告メッセージを表示するフィッシング・MITB攻撃対策ツール「PhishWallプレミアム」を提供しています。

#### ④法人向けインターネットバンキングセキュリティ

- カメラ付トークンを使用して取引内容に改ざんがないか確認し実行する「トランザクション認証」を採用しています。
- 「電子証明書」で利用するパソコンを限定して、なりすましによる不正使用を防止しています。

## 地域社会との共生

静岡銀行グループでは、地域社会の豊かな発展に貢献するため、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」のもと、地域の文化やスポーツの振興、金融経済教育、環境保全活動などに取り組んでいます。

### しずぎんユーフォニア・コンサート

国内外の一流アーティストの演奏を地域の皆さまにお楽しみいただいています。

入場料収入は、公益信託「しずぎんふるさと環境保全基金」に寄付しています。



第70回 上妻宏光  
(2021年2月 浜松市)

### しずぎんカルチャー・フォーラム 「しずぎん寄席」

日本の伝統話芸である落語会の開催を通じて、地域の皆さまに笑顔あふれるひとときをお届けしています。



第25回 桂米團治  
(2021年1月 静岡市)

### 富士山静岡交響楽団

オフィシャルパートナーとして、静岡県を代表するオーケストラの活動を支援しています。



静岡銀行presents「クラシック・ポップスコンサート」(2021年5月)

## 金融経済教育



静岡銀行グループでは、小・中・高等学校の児童・生徒を対象とした銀行見学会や講義の実施を通じて、銀行が地域社会に果たす役割を学んでいただく金融経済教育に取り組んでいます。

また、常葉大学や静岡産業大学で「金融講座」を開講し、静岡県経済の現況や地域金融機関が地域経済に果たす役割などを解説しています。



静岡銀行金融講座

## しずぎんカップ(サッカー・野球) / 全国少年少女草サッカー大会



11歳以下の静岡県チャンピオンを目指して、300を超えるチームが熱戦を繰り広げる「しずぎんカップ静岡県ユースU-11サッカー大会」や、全国各地から小学生が静岡に集う「全国少年少女草サッカー大会」に協賛しています。

また、2015年度から、静岡県スポーツ少年団学童軟式野球大会に「しずぎんカップ」として協賛しています。



しずぎんカップ  
静岡県ユースU-11サッカー大会



しずぎんカップ 静岡県スポーツ少年団学童軟式野球大会

## 全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」静岡大会



高校生が経済や金融に関する知識を競う「エコノミクス甲子園」静岡大会を開催しています。

10回目を迎えた2020年度は、オンライン形式での開催となり、静岡県内の高校から45チーム90名が参加され、浜松学芸高等学校のチームが優勝しました。全国大会では、静岡県代表として初となる決勝戦に進出し、準優勝を獲得しました。



「エコノミクス甲子園」  
静岡大会

## 「しずぎん エコアイデア・コンテスト」の実施



地域の将来を担う子どもたちに、環境への関心を高めてもらうため、環境問題の改善に向けたアイデアを募集する「しずぎんエコアイデア・コンテスト」を実施しました。

9回目を迎えた2020年度は、子どもたちならではの独創性に富んだ作品の中から、最優秀賞1名、優秀賞13名、学校賞2校を決定しました。



しずぎん  
エコアイデア・コンテスト

## インターンシップ



近年、就職活動にあたって、将来の希望や自身の適性などを踏まえて職業を慎重に選択する学生が増えています。「銀行で働くことのやりがいやおもしろさってどんなことだろう?」「地域金融機関の役割って何だろう?」、そんな疑問に答える機会が、インターンシップです。

インターンシップは、就職におけるミスマッチを防止するだけでなく、学生の就業観や就労意識を高めるなど、産学連携による人財育成という観点からも有効な取り組みです。

静岡銀行では、全国の大学生・大学院生を対象としたインターンシップを実施し、銀行業務に対する理解を深める機会を提供しています。2020年度は、コロナ禍において初めてWEBを活用したプログラムを実施し、1,001名の学生が参加しました。



取引先訪問の様子  
(ウェアラブルカメラで生配信)

## 地域雇用への貢献



地域のリーディング企業として、積極的な新卒・キャリア採用活動を通じて、地域の雇用安定化に貢献しています。また、地域を代表するスポーツ、文化活動団体から正社員を採用し、団体に所属する選手や団員の活動ならびに就業の両立を支援しています。なお、2020年度からは、28年ぶりとなる高卒の採用を再開しました。

また、高齢社会の進展を踏まえ、60歳定年後の再雇用制度「エキスパートスタッフ制度」を設け、広く雇用の機会を提供しています。

## 人権啓発への取り組み



静岡銀行グループでは、人権啓発への取り組みをCSRの重要テーマの一つとして位置付け、新入社員をはじめ、さまざまな階層で人権研修を実施し、人権に対する意識の向上に取り組んでいます。

## 日本金融ジェロントロジー協会への加盟



高齢化が進展する中、静岡銀行グループでは、高齢のお客さまに寄り添った金融サービスの提供を重要な経営課題の1つとして捉え、他の地方銀行に先行して、メガバンクや主要な保険会社・証券会社とともに「日本金融ジェロントロジー協会」に「特別会員」(主要メンバー)として加盟しています。本協会は、大手金融機関および大学が共同で設立したもので、金融ジェロントロジーに関する知識の啓発や普及、情報提供、書籍等の発行、企業等との情報共有などを展開していく予定です。静岡銀行グループは、本協会の研究成果やノウハウを積極的に活用し、お客さまに最適な金融サービスを提供していきます。

### ? 金融ジェロントロジー(金融老年学)とは

- ・ 認知科学や老年学と金融研究とを組み合わせた研究領域
- ・ 高齢のお客さまの金融行動や経済社会に与える影響を分析する

## 新型コロナウイルス感染症対策支援



静岡銀行グループは、新型コロナウイルス感染症対策に向けた支援として、医療関係者の皆さまの活動に役立てていただくため、静岡県へ1,000万円の支援金を寄託しました。

このほかにも、消費者の立場から地域企業を支援するため、グループ従業員に対するお取引先商品の販売斡旋や、経済的な影響を受けた静岡県内の大学生のアルバイト採用を実施しました。





## 業務継続体制の整備

銀行業務は、その公共性の高さから、業務の継続性の確保が強く求められています。静岡銀行では、大規模災害や危険性が高い感染症の発生時にも、重要な業務を継続する、あるいは早期に再開できるよう、業務継続計画（BCP）として「非常事態対策要綱」を定め、継続的に見直しを行うことにより、非常事態の発生に備えています。

免震設備の導入など建物の地震対策や、自家発電装置の設置、非常用通信機器をはじめとする防災対策資機材の配備に加え、コンピューターシステムのバックアップ体制を整備し、非常事態発生時においても業務を迅速に再開できる体制を確保しています。

### しずぎん本部タワーの免震設備



#### アイソレーター

周期の短い激しい揺れを長い周期の揺れに変える装置



#### ダンパー

建物の揺れを減らすエネルギー吸収装置



#### 直動転がり支承

水平方向の抵抗が極めて小さく地面の揺れを建物に伝えにくくする装置

また、業務継続のための訓練やバックアップセンターの運用訓練など、さまざまな実践的な訓練を定期的を実施しています。

### しずぎん本部タワーに「非常事態対策室」を設置

しずぎん本部タワーには「非常事態対策室」を設置し、複数の通信手段や大型モニターを配備して、大規模災害やシステム障害といった不測の事態が発生した際に地域の皆さまをサポートできる体制を整えています。



防災訓練

### 「NTTドコモとの災害時連携協定」を締結

2021年3月、災害発生時に静岡銀行本部の敷地をドコモの災害復旧活動拠点として活用し、通信等の迅速かつ的確な復旧に取り組むほか、静岡銀行の静岡県内10店舗および本部に、災害時に使用できる「携帯電話用充電器（マルチチャージャー）」を配備し、携帯電話無料充電サービスを提供する「災害時のサービス提供に関する協定」を締結しました。



## 津波対策への取り組み

津波浸水想定地域内で、近隣に津波避難施設が無い店舗を建て替える際は、原則、津波避難ビルに指定される建物として設計しています。津波警報発令時には、来店中のお客さまはもちろん、店舗近隣にお住まいの方、あるいは周辺を通行中の方にも避難場所としてご利用いただくことが可能です。海岸に比較的近い店舗には、お客さま用と従業員用の救命胴衣を配備しています。



2018年7月に新築した松崎支店は、松崎町より「津波避難ビル」の指定を受けています。



屋上へつながる外部階段

## 人財育成

仕事、仲間、そして家族。  
大切なことは、いきいきと働き成長すること。  
静岡銀行グループは、従業員が仕事と家庭生活を両立し、  
仕事を通じて自らを成長させていくことにより  
深い「愛着」と「思い入れ」を持って働くことができる、  
そんな総合金融グループを目指しています。

### 課題解決型企業グループへの変革を実現するための人財育成



静岡銀行グループでは「地域のお客さまの夢の実現に寄り添う、課題解決型企業グループへの変革」を実現するため、一人ひとりが果たすべき役割を自ら考え、自ら能力開発する人財育成に取り組んでいます。

#### 1on1

上司・部下間を中心とした職場内のコミュニケーション活性化による人財育成風土の醸成を図るとともに、一人ひとりが自律した組織を目指し、2019年度より静岡銀行で導入した「1on1ミーティング」を2020年度よりグループ全社へ導入しました。

#### 階層別・目的別研修

新入社員から支店長まで、時代の変化に対応できる人財の育成を目的とする「階層別研修」、従業員一人ひとりが自ら考え、参加を選択するプログラムとして、リーダーシップやマネジメント向上などをテーマとする「目的別研修」を実施しています。

#### 課題別研修

資金調達や経営改善、相続・事業承継、資産運用相談業務などの専門スキルを高めるため、お客さまの課題やニーズごとに分類した「課題別研修」を実施しています。



#### 自己啓発支援

お客さまの課題解決に資する資格検定の取得を支援するため、ファイナンシャル・プランニング技能士や中小企業診断士などの対策講座を独自に開催しています。休日には、グループ従業員とその家族を対象に、リベラルアーツやマネジメントプログラム等さまざまなテーマで「しずぎんグループホリデースクール」を実施しています。

### 自発的な能力開発の支援

従業員一人ひとりの競争力を向上させることを目的に、国内ビジネススクールや語学スクールへの通学や、外部セミナー等への参加を金銭面で支援する「バリューアップ支援制度」、および異業種交流会や地域イベント等への参加を金銭面で支援する「ミートアップ支援制度」により、自発的に能力開発へ取り組む意欲ある従業員を支援しています。

## マイキャリア・デザイン制度



静岡銀行グループの従業員一人ひとりが、自身のキャリアを自ら考えデザインすることを支援していく「マイキャリア・デザイン制度」を拡充しています。

### FA(フリーエージェント)権・長期トレーニー権

高いスキルを持ち、優れた成果をあげた従業員に対してFA権(本人の希望するセクションへ異動する権利)や長期トレーニー権(長期研修を受けることができる権利)を付与しています。

### グループ会社間転籍制度

従業員がそれぞれのキャリア開発に応じて、グループ会社間を転籍できる制度を導入しています。一人ひとりの多様なキャリア開発を支援するとともに、グループ一体での営業体制の構築を目指しています。

### ポストチャレンジ・サイドジョブ

静岡銀行グループ内の希望する部署へ異動できるポストチャレンジ制度に加えて、現部署に所属しながらグループ内の希望する部署で週1日勤務できるサイドジョブ(グループ内副業)制度を導入しています。

### 副業・兼業

2021年度より、静岡銀行グループ外の企業等で副業・兼業ができる制度を導入し、多様な働き方の実現により、一人ひとりの知見を広げるとともに新たな人脈形成を促進しています。



## 健康経営



静岡銀行グループでは、従業員の健康保持・増進を重要な経営課題と位置づけ、役員主導のもと、基本方針である「健康経営宣言」を定め、働きやすい環境づくりや従業員の健康づくり



の支援に積極的に取り組んでいます。産業保健スタッフによる相談体制整備などのメンタルヘルスケア体制の充実に取り組むほか、生活習慣病予防に向けウェアラブルデバイスを全従業員へ配布するなど各種健康増進施策に取り組んでいます。

こうした取り組みにより、経済産業省および日本健康会議が実施する「健康経営優良法人認定制度」で、「健康経営優良法人2021(大規模法人部門)」に認定されました。



## 奨学金支援制度



福利厚生制度の一環として、従業員が安心して働くことができる環境を整備するため、2020年4月より「奨学金支援制度」を設けています。若年層の従業員を対象に、奨学金を静岡銀行共済組合で借り替えた上で、勤続年数に応じて返済支援金を支給するなど、返済負担を軽減します。これにより、働きがいの向上と奨学金の返済負担という社会的課題の解決に貢献することを目指します。

## グループ会社のご紹介

### 静岡ビジネスクリエイト株式会社

#### 主な事業内容

- ・ 為替送信・代金取立等の集中処理業務
- ・ 労働者派遣業務

静岡銀行の事務サービス受託会社として、専門的な事務を集中処理するスキルセンターと営業店事務をサポートする地区サービスセンターを設置し、事務品質の高度化を追求するとともに業務効率化やローコスト化を図り、静岡銀行グループ全体の生産性向上に貢献しています。

また、銀行営業店等への社員派遣も行っており、静岡銀行グループ全体の事務サービスを担う大きな戦力となっています。

### 静岡総合サービス株式会社

#### 主な事業内容

- ・ 人事・総務・財務関連業務
- ・ 有料職業紹介業務

静岡銀行の総務・管財業務、人事・給与・厚生業務の受託、および有料職業紹介業務等のほか、グループ会社の人事・給与・経理・決算に係る総務事務の集中処理を受託し、静岡銀行グループ全体の生産性向上の一翼を担っています。

# ダイバーシティ

静岡銀行グループでは、従業員とともに成長していく企業グループを目指し、働き方改革を通じて仕事と私生活を一層充実できる制度や環境を整備し、共働き世帯の増加やライフスタイル・就労観の多様化に対応しています。また、高齢者や女性、留学生など、多様な人財の活躍を促しているほか、グループ内転籍など、グループ内での人事交流を進めることで、ダイバーシティの浸透とグループの一体感醸成を図っています。

## 人財の多様化に向けた取組み



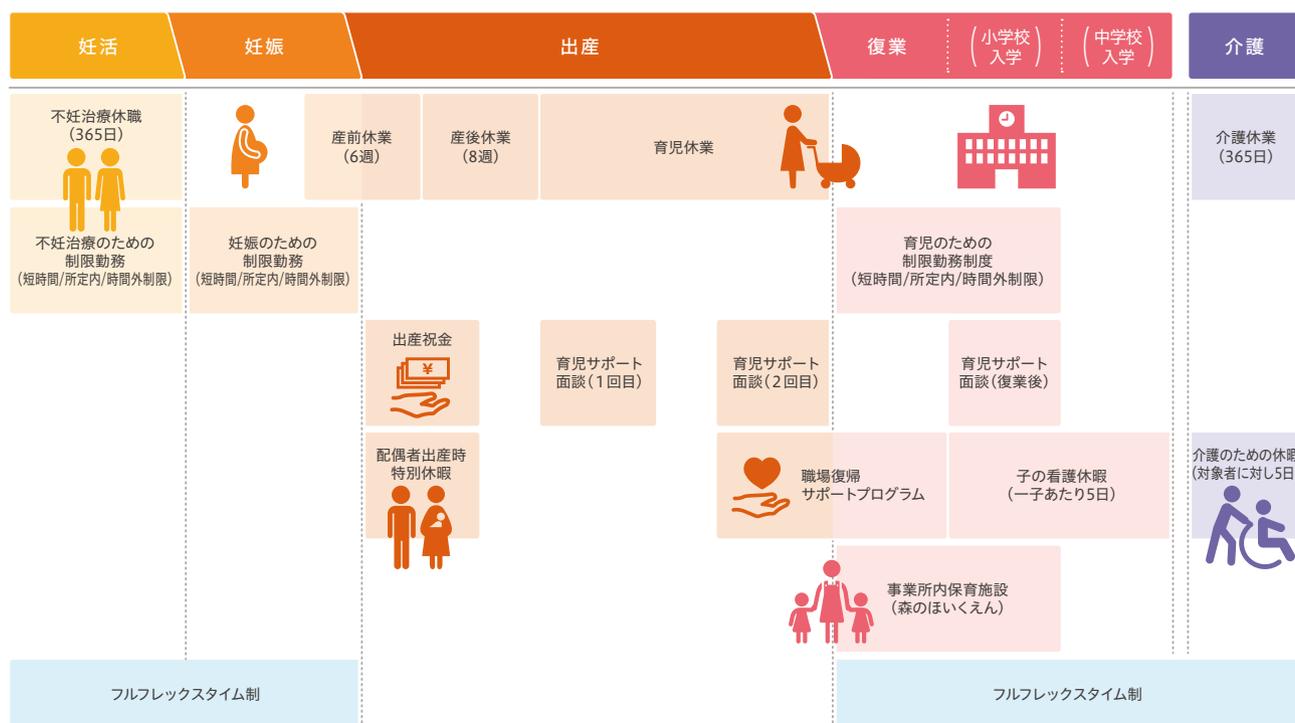
静岡銀行では、多様な人財の採用に取り組んでいます。2021年4月には、高卒採用7名、スポーツ&アート採用3名、海外からの留学生採用1名を含む191名の新入行員のほか、多様な知識・経験を持つ人財としてキャリア採用者（副業を含む）を受け入れています。

また、新たに従業員に対して「兼業」や「副業」を積極的に推進することで、組織として多様な意見の創出を目指しています。

## 仕事と私生活の両立支援



従業員のキャリア形成や価値観にあった働き方を実現する上での障壁を取り除き、能力を最大限発揮できるよう支援制度を整備しています。2021年4月には妊活・妊娠時の支援制度を拡充しました。



## 男性育児休業取得の推進



男女ともに仕事と私生活の充実を図るため、株式会社ワーク・ライフバランス(代表:小室淑恵氏)が主催する「男性育休100%宣言」に賛同表明しました。男性の育児休業について「取得率100%かつ平均取得期間5日以上」を目標に掲げて、育児休業を取得しやすい職場づくりに向けて取り組んでいます。

### ■男性の育児休業取得状況

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
取得率	82.1%	62.9%	63.6%	64.7%
平均取得期間	1.7日	1.9日	5.2日	2.8日

## 女性活躍とキャリアアップ支援



ダイバーシティの実現に向けて、女性の活躍を一層推進するため、10年後の女性行員比率および指導的地位(課長級以上の役職者)の女性比率を40%まで引き上げることを目指します。その段階的な目標として、指導的地位にある女性比率について「2024年3月末までに22%以上」を目指し、マネジメントを担う人財の育成に力を入れ、積極的な配置・登用に取り組んでいます。

### ■指導的地位にある女性比率

2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
14.1%	15.0%	15.7%	16.1%	16.9%

また、一般社団法人日本経済団体連合会が推進している「2030年までに役員に占める女性比率を30%以上にする」ことを目指す「2030年30%へのチャレンジ」に賛同しています。

2021年4月には、女性として初の理事支店長が誕生しています。グループ会社においては、女性取締役1名、同執行役員3名を選任(2021年7月時点)しています。

## ベテラン人財の活躍推進



ベテラン人財に対してエキスパートスタッフとして60歳定年後の雇用機会を提供するとともに、多様な就労観への対応ならびにスキルやノウハウの伝承等を目的に、対象業務を順次拡大するなど活躍の機会を広げています。

2021年4月からは、60歳以降の再雇用制度における雇用上限年齢を70歳へ引き上げたほか、60歳から65歳までの再雇用者については、意欲あるベテラン人財の活躍機会の拡大等を目的として、選択制のビジネスエキスパート職を新設し、対象職務を拡大しています。

## 障がい者の活躍推進



障がい者がやりがいや働きがいなどを感じながら、安心して働くことのできる就労環境を整備することで、障がい者の自立や社会への参画を積極的に支援することを目的に、2019年10月に「しずぎんハートフル」を設立しました。

また、2020年5月には「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づいた「特例子会社」の認定を取得しました。

なお、2021年4月時点の障がい者雇用率(特例子会社含み)は2.4%と法定雇用率(2.3%)を上回っています。



### 地方銀行初 「The Valuable 500」に加盟

障がい者の活躍推進に取り組む国際イニシアチブ「The Valuable500」の考え方に賛同し、同イニシアチブに加盟しました。国内の地方銀行では、静岡銀行が初めての加盟となります。



## ハラスメント根絶に向けた取り組み



ハラスメント禁止条項を就業規則に明示するとともに、各種ハラスメント防止に関するガイドラインを制定し、ハラスメントのない良好な職場環境の構築を図っています。

## グループ会社のご紹介

### しずぎんハートフル株式会社

#### 主な事業内容

- ・ 各種文書の作成・印刷・製本業務

特別支援学校の卒業生を中心に、障がいを持つ社員が活躍しています。主に静岡銀行より、名刺の作成、手形小切手帳の発行、機密文書廃棄などの事務業務を受託しています。

障がい者の自立や社会参画を積極的に支援していきます。

## 株主の皆さまとの コミュニケーション

安定した株主還元や市場との積極的な対話などを通じて、株主の満足と市場における認知度や評価の向上を図っています。

### 株主還元の状況

#### 株主配当の状況

静岡銀行では、株主の皆さまへの配当を市場動向や業績の見通しを勘案し、決定しています。

2020年度の1株当たり配当額（年間）は、株主の皆さまへの利益還元を重視した結果、25円（配当性向32.8%）とさせていただきます。

2021年度も、株主の皆さまへの利益還元を重視し、1株当たりの配当額（年間）は25円を予定しています。

#### ■ 配当額の推移

	2019年度	2020年度	2021年度予想
1株当たり年間配当額 (円)	22.0	25.0	25.0
配当利回り(配当/期末株価) (%)	3.3	2.8	—

#### 自己株式取得の状況

静岡銀行では、自己株式取得の手続規制が緩和された1997年度以降、継続的に自己株式の取得を実施しており、2020年度までに236百万株を取得しました。今後も、資本効率の向上および株主還元の充実を通じて、企業価値の一層の向上を目指します。

なお、2020年4月よりスタートした第14次中期経営計画では、株主配当と自己株式取得を合わせた株主還元率について、連結ベースで「中長期的に50%以上」（第13次中期経営計画では、単体ベースで「中長期的に50%程度」）としています。

#### ■ 株主への利益還元の推移

	2019年度	2020年度	2011~2020年度 (10年間)	
年間配当額 ① (億円)	126	144	1,151(累計)	
自己株式取得額 ② (億円)	86	—	1,007(累計)	
株主還元額 ③=①+② (億円)	212	144	2,158(累計)	
連結	親会社株主に帰属する当期純利益 ⑤ (億円)	387	436	4,474(累計)
	配当性向 ①/⑤×100 (%)	32.6	32.8	25.7(平均)
	株主還元率 ③/⑤×100 (%)	54.9	32.8	48.2(平均)

#### ❓ 自己株式の取得とは？

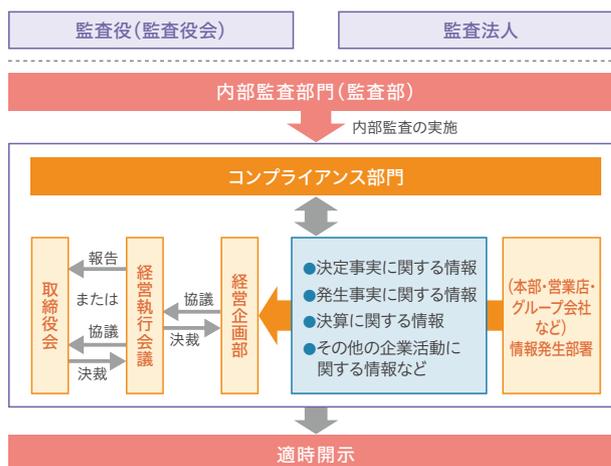
企業が自らの資金を使って自社の株式を購入することをいいます。自己株式の取得・消却により、発行済株式総数が減少するため、1株当たりの純資産（BPS）や1株当たりの利益（EPS）が増加し、株式価値を高める効果があります。

## 適時・適切な情報開示

ステークホルダーの皆さまに適時・適切な情報を提供するため、銀行法や金融商品取引法、証券取引所の定める有価証券上場規程などに基づく網羅的な情報開示のほか、自主的な開示にも積極的に取り組み、持続性、透明性、公平性のある適切な情報開示に努めています。

情報開示に関する方針（「情報開示方針」）や手続き、体制を定めた「情報開示規程」を取締役に於て決議し、この規程に基づき、情報発生部署からの各種情報を経営企画部が一元管理を行い、定められた決裁区分により所定の承認手続きを経て開示しています。適時開示の適正性維持のため、必要に応じて内容をコンプライアンス部門、監査法人などと協議するほか、内部監査部門が情報開示に係る体制や業務運営の適切性・有効性を定期的に検証しています。

### ■ 会社情報の適時開示にかかる行内体制図



## 情報開示方針

### 1 基本方針

静岡銀行は、企業理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」のもと、株主の皆さま、地域社会、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーとの信頼関係の維持・向上に取り組んでおり、情報開示の充実を通じて静岡銀行に対する理解を深めていただくことを重要な経営課題の一つとして位置付けています。

そのために、金融商品取引法その他の法令および東京証券取引所の定める規則規程（以下、「法令等」といいます。）に則り公平かつ適時・適正かつ網羅的な情報開示を行い、経営の健全性、透明性を確保します。併せて、ホームページ掲載をはじめとする様々な情報伝達手段を効果的に活用するなど、わかりやすい開示に努めます。

また、法令等に定められた情報の開示だけでなく、静岡銀行の経営方針や事業内容に対する理解をステークホルダーに深めていただくために、有用と判断する情報についても積極的に開示します。

このほか、会社説明会の開催や各種企業情報の自主的な開示にも積極的に取り組みます。

### 2 情報開示制限期間について

静岡銀行は、決算情報等の漏洩を防ぎ、開示の公平性を確保するため、決算期日の翌日から決算発表日までを情報開示制限期間とし、原則としてこの期間は決算に関する外部からの質問および照会に対する回答を控えています。

ただし、情報開示制限期間であっても、法令等に従って、適時開示を行うことがあります。

### 3 将来の見通しについて

静岡銀行が開示する情報には、静岡銀行による将来の戦略や見通しなどが含まれる場合がありますが、開示時点で合理的であると判断する一定の前提に基づき作成しており、リスクや不確実な要素を含んでいます。したがって、今後の経営を取り巻く環境変化等の要因により実際の成果や業績と異なる可能性があります。

## IR活動

IR（インベスター・リレーションズ）活動とは、企業が株主や投資家に対して投資判断に必要な経営情報などを適時かつ公平に継続して説明し、資本市場で適切な評価を受けることを目的とする活動です。

静岡銀行では、ステークホルダーの皆さまに経営戦略や決算の状況などを説明する機会を数多く設けています。

昨年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、電話会議やWEB会議を活用しながら以下の取り組みを実施しました。

### インフォメーション・ミーティング （決算IR）

国内外の証券会社・機関投資家・アナリスト等を対象に電話会議形式にて開催（3回）  
このほか、スモールミーティング、ワンオンワンミーティングを随時開催



### 個人投資家向け企業説明会

個人投資家を対象に開催  
2020年度はオンラインで計2回実施



### 地域のお客さま向け企業説明会

地域のお客さまを対象に、オンラインで開催（3回）  
「静岡県経済の展望と静岡銀行の取り組み」について説明

### 海外投資家訪問（海外IR）

米国・ヨーロッパの機関投資家と、静岡銀行の業績や経営戦略について面談（電話・オンライン）

### 経営情報誌の発行

経営情報に加え、静岡銀行の取り組みを紹介する統合報告書やミニディスクロージャー誌などを発行

