

安心・安全なサービスの提供に向けて

静岡銀行グループでは、お客様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様と真摯に向き合い、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、インターネットバンキングサービスや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、手数料をインターネットバンキングサービスでの振込と同額にさせていただきます。

お客さまの声を反映

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。2021年度より静岡銀行のホームページ「お客さまの声入力フォーム」へアクセス可能な二次元コードを印字しました。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。

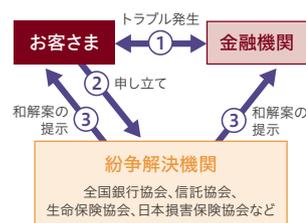


金融ADR制度

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



お客さまに安心してお取引いただくために

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、元本割れリスク等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

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

振り込み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、振り込み詐欺など、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、振り込み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。

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。

※2022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。

インターネットセキュリティ対策

①本人確認・ワンタイムパスワード

- 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または口座番号・ログインパスワードで本人認証を行います。
- インターネットバンキングサービスで第三者への資金移動取引を行う際、1分ごとに自動更新する「ワンタイムパスワード」の入力が必須となります。「ワンタイムパスワード」を発行するには電話番号認証を必須とし、厳格な本人確認手続でなりすましを防止しています。

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72回 木村 弓・中川俊郎 (2022年3月 静岡市)

ライトアップコンサート「威風堂々」

浜松市の指定有形文化財に指定されている浜松営業部本館をライトアップするとともに、営業室内でコンサートを開催しています。



浜松聖星高校吹奏楽 (2021年12月)

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26回 瀧川鯉昇・瀧川鯉斗 (2022年1月沼津市)



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」(2022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。



受講学生の声

- 銀行はお金の貸し借りの業務を通じて地域貢献をしているイメージだったが、商談会の開催や人材交流など、多岐にわたる業務に取り組んでいることを知れた
- 業務の定義や概要だけでなく、現場で起きたエピソードなど実体験を聞くことができ、より興味と理解が深まった

「高校生海外インターンシップ」に協力



静岡県教育委員会がグローバル人材の育成を目的に実施する「高校生海外インターンシップ」に協力しました。

静岡県内から26校・53名の高校生が参加し、オンラインを通じて国際営業部や香港支店の従業員が海外支店の業務内容や海外マーケットの現状を説明するなど、交流を図りました。



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。

11回目を迎えた2021年度は、オンライン形式で開催し、静岡県内の高校から25チーム50名が参加しました。

浜松学芸高校のチームが3年連続で優勝し、全国大会への出場権を獲得しました。



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

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、全国の学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。2021年度は、昨年に引き続き、WEBを活用したプログラムを実施し1,556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、ベテラン人財の活躍推進のため、雇用上限年令を最長70歳へと延長するなど、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。

熱海市等への復興支援



2021年7月の大雨被害の被災者支援や復旧・復興に役立てていただくため、義援金を寄付しました。また、消費者の立場から熱海地域のお取引先を支援するため、グループ役職員に対して「買って応援! エール熱海プロジェクト」として、商品の販売斡旋に取り組みました。

- 静岡銀行グループ 4,000万円
(熱海市へ3,000万円、静岡県へ1,000万円寄付)
- 静岡銀行グループ役職員一同 2,865,000円
(熱海市へ寄付)
- 第71回しずぎんユーフォニア・コンサート入場料 158,000円
(熱海市へ寄付)



義援金の贈呈

金融ジェロントロジーへの取り組み



高齢化が進展するなか、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ます。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

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。

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実施しています。

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

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「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

山梨中央銀行との共同防災訓練を実施

2022年1月17日、山梨中央銀行から草薙本部に電源車を派遣するなど、静岡・山梨アライアンスとして初めての共同防災訓練を実施しました。



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な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月新築の松崎支店は、松崎町より「津波避難ビル」に指定されています。



屋上へつながる
外部階段

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。

2021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、26円（配当性向35.4%）とさせていただきます。

2022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27円を予定しています。

■ 配当額の推移

| | 2020年度 | 2021年度 | 2022年度予想 |
|-----------------------|--------|--------|----------|
| 1株当たり年間配当額 (円) | 25.0 | 26.0 | 27.0 |
| 配当利回り(配当/期末株価) (%) | 2.8 | 3.0 | — |

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、2021年度までに246百万株を取得しました。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

| | 2020年度 | 2021年度 | 2012~2021年度 (10年間) | |
|---------------------|---------------------------|--------|-----------------------|-----------|
| 年間配当額 ① (億円) | 144 | 147 | 1,209(累計) | |
| 自己株式取得額 ② (億円) | — | 88 | 949(累計) | |
| 株主還元額 ③=①+② (億円) | 144 | 234 | 2,158(累計) | |
| 連結 | 親会社株主に帰属する当期純利益 ④ (億円) | 436 | 416 | 4,518(累計) |
| | 配当性向 ①/④×100 (%) | 32.8 | 35.4 | 26.7(平均) |
| | 株主還元率 ③/④×100 (%) | 32.8 | 56.2 | 47.7(平均) |

❓ 自己株式の取得とは？

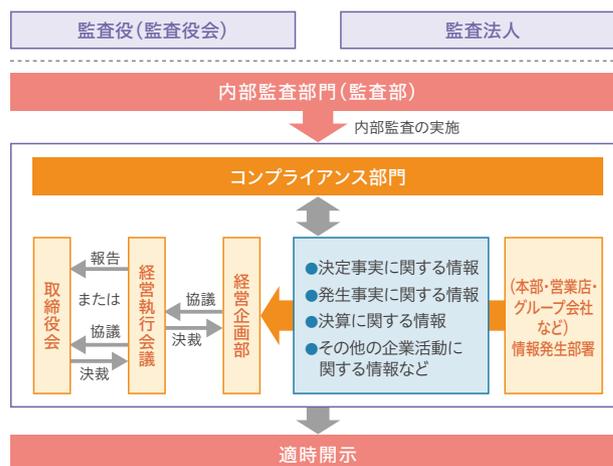
企業が自らの資金を使って自社の株式を購入することをいいます。自己株式の取得・消却により、発行済株式総数が減少するため、1株当たりの純資産（BPS）や1株当たりの利益（EPS）が増加し、株式価値を高める効果があります。

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、金融商品取引所の定める有価証券上場規程などにもと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、この規程にもとづき、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WEB会議形式にて開催（2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
2021年度はオンラインで計4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
「静岡県経済の展望と静岡銀行グループの取り組み」について説明

海外投資家訪問（海外IR）

米国・ヨーロッパ・アジアの機関投資家と、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

