



**2023年度
お客さま本位の業務運営に関する
取り組み状況報告**

原則1.【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

アクションプラン

- ・当行グループは、「お客さまから愛される銀行」という経営理念のもと、お客さま目線のより良い商品・サービスの提供に一層邁進し、真にお客さま本位の取り組みが実践できるよう、お客さま本位の業務運営に関する基本方針を策定し、公表いたします。
- ・当行グループは、お客さまに寄り添い、お客さまの信頼に応えるべく、具体的な取り組みの見える化を図り、定期的に公表いたします。
- ・より良い業務運営を実現するため、日々時代とともに変化するお客様の声・ニーズに耳を傾け、定期的な見直しも含め検討いたします。

取り組み状況

- ・お客さま本位の業務運営に関する方針及びアクションプランは定期的に見直しを行いホームページにて公表しております。
(URL: <https://www.sbjbank.co.jp/policy/work.html>)
 - ・アクションプランへの取り組み状況は年次で更新の上、ホームページにて公表しております。
 - ・金融庁が掲げる共通KPI（投資信託等）につきましては、当行においては、いわゆるリスク性商品は、外貨預金を除き取り扱いをしておりませんので、比率等の開示はございません。
- 投資信託の運用損益別顧客比率
ファンドラップの運用損益別顧客比率
投資信託の残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン
外貨建保険の運用評価別顧客比率
外貨建保険の銘柄別コスト・リターン
- ➡ 投資信託等のお取り扱いがないため
比率等の開示はございません。

アクションプラン

- ・当行グループは、高度な専門性と職業倫理の保持に努め、お客様に対する誠実・公正な業務の遂行を通じて、お客さまの最善の利益を図るよう努めてまいります。
- ・お客さま本位の業務運営が、当行グループの企業文化として定着するように努めてまいります。
- ・当行コアバリューである「FIRST SBJ」の実践を通じて、お客様との取引に際し、お客様の最善の利益を図ることにより、当行グループの安定した経営基盤の確保と収益確保を目指してまいります。

当行コアバリュー「FIRST SBJ」

Frontier (挑戦)

私 = SBJ という誇りで激変する環境に挑戦と情熱で自ら先頭に立ち率先し、新たな未来を開拓していく。

Innovation (異能)

‘一生懸命’を超え、既存とは異なる思考で粘り強く新しさを追求し、創造的革新で差別化された競争力を確保し、未来の市場を先導する。

Respect (尊重)

構成員間の仲間意識と開かれたコミュニケーションをもとに互いに配慮、尊重し、組織の凝集力を極大化し、目標達成のために積極的に協業する。

Superiority (卓越)

個人と組織の持続的な成長のため絶え間なく学習し、時代を読む洞察力を発揮し、単に‘最高’ではなく卓越した‘Only One’を追求する

Trust (信頼)

高い倫理観をもとに法令（ルール）を順守しつつ常に顧客の観点で考え行動し、顧客と社会に信頼される組織になるために寄与する。

取り組み状況

- ・当行は、お客さまから愛される銀行を経営理念に掲げ、お客さま本位の業務運営が組織文化として定着するよう2017年より、「SBJ文化研修」と称し、全行的に「FIRST SBJ」の実践に向けた取り組みを強化しております。
- ・2023年度の文化研修は、対面にて総勢258名が参加し、企業文化の浸透を図りました。
- ・高度な専門性の獲得を目指して、各分野毎の業務研修や事務知識の確認テストを実施しております。

原則3.【利益相反の適切な管理】

アクションプラン

・当行グループは、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、利益相反の可能性がある場合には、「利益相反管理方針」に基づき、厳正に管理してまいります。

取り組み状況

- ・利益相反管理方針に基づき、適正な利益相反管理のため利益相反管理統括部署を設置し当行グループ全体の情報を集約するとともに対象取引の特定及び管理を一元的に行っております。
- ・利益相反のおそれのある取引のうち、お客さまの利益を不当に害する恐れがある取引については、あらかじめ特定・定型化しており、お客さまの利益は不当に害することがないよう管理すると共に、商品・サービスの提供について適切性を確認しております。
- ・利益相反管理統括部署は半期毎に利益相反管理の状況を取締役会へ報告しております。
- ・コンプライアンス意識の向上を目的とした月次での社内報の発行や利益相反管理についての研修を行い、利益相反管理の高度化に努めてまいります。

アクションプラン

・当行グループは、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の明細等について、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、分かりやすい説明を行い、透明性を高めるとともに、手数料等に見合った付加価値の高いサービスの提供に努めてまいります。

取り組み状況

- ・Webサイトやアプリに各種手数料を掲載し、オンラインにおいても手数料をお客さまにご案内しております。
- ・各商品の概要説明書に手数料等を記載し、透明性の高い説明に努めております。
- ・お客さまにご負担いただく手数料につきましては、お客さまにわかりやすい説明を実施するよう心掛け、手数料等に見合った付加価値の高いサービスの提供に努めております。
- ・手数料水準を定期的に見直し、少しでもお客さまにメリットのある手数料等をご提示できるよう、努めてまいります。

アクションプラン

- ・当行グループは、お客さまとの情報の非対称性があることを認識し、手数料等の明確化で示した事項の他、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが出来るだけ分かりやすい提供に努めてまいります。
- ・当行グループは、販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに応じ、重要な情報を分かりやすく記載したシートを用いるなどして、リスクとリターンの関係、基本的な構造を含む、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めてまいります。
なお、重要な情報には以下の内容が含まれるよう対応してまいります。
- ・お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件
- ・お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（お客さまのニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含みます。）
- ・お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、お客さまとの利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及び取引又は業務に及ぼす影響
- ・当行グループは、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については、特に強調するようなどして、お客さまへの注意喚起等を徹底いたします。

取り組み状況

- ・重要情報シート（金融事業者編・個別商品：外貨預金）を更新いたしました。
なお、当行においては、いわゆるリスク性商品は、外貨預金を除き取り扱っておりませんので、投資信託等に係る重要情報シートの作成はございません。重要情報シートは店頭窓口、当行HP上、またはインターネットバンキング及びモバイルアプリでの外貨預金作成の際に、ご確認、ご覧いただけます。（URL：<https://sbjbank.co.jp/policy/work.html>）
- ・ホームページの「よくある質問」を定期的に見直し、お客さまに分かりやすく、精度の高い情報を提供できるよう努めております。

アクションプラン

・当行グループは、お客さまの資産状況、取引経緯、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまの意向を確認した上で、金融商品・サービス等を提供してまいります。

なお、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意し対応してまいります。

・お客さまの意向を確認した上で、第一に、お客さまのライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、具体的な金融商品・サービスの提案に努めてまいります。

・金融商品・サービスの販売後において、お客さまの意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うよう努めてまいります。

・当行グループは、職員が取り扱う金融商品の仕組み等に係る丁寧かつ分かりやすい説明を行うよう高度の専門性を持って対応できるよう日々自己研鑽に努め、お客さまの状況に応じた、金融取引に関する理解を深められるよう積極的に対応してまいります。

取り組み状況

・対面窓口における預金商品説明時に、商品概要やお預け入れ期間、想定されるお客さま、ペイオフ対象の有無等が一目でご確認頂ける資料として、商品マトリックスを導入しております。

・お客さまにふさわしいサービスを提供するための職員の知識向上を目的として、社内動画配信ツールで、多様なプログラムを配信し、場所、時間を問わず学べる体制を構築しております。

原則7.【職員に対する適切な動機づけの枠組み等】

アクションプラン

- ・当行グループは、真のお客さま本位の業務運営を目指す為、業績評価体系等において、当行グループの職員に対する適切な動機付けの枠組み構築に努めてまいります。
- ・当行グループは、研修等を通じて職員が、真の顧客本位の業務運営について意識を共有するとともに、職員の業務支援や検証するためのガバナンス体制構築に努めてまいります。

取り組み状況

- ・2023年度は、お客さま本位の業務運営に関する研修を、SBJ文化研修内で実施し総勢258名が参加致しました。
- ・本研修では、お客さま本位の業務運営に関する当行基本方針の更なる理解と共に、お客さま本位の業務運営の重要性をあらためて確認しております。
- ・個人の業績評価等の体系において、お客さま本位の業務運営を評価項目に取り入れ、職員の適切な動機付けの枠組み構築に努めております。
- ・ガバナンス体制構築の一環として経営企画部門はアクションプランへの取り組み状況等を定期的に取り締役に報告しております。

今後も、お客さま本位の業務運営を実践し、お客さまから愛される銀行を目指してまいります。

本件に関わるお問い合わせ先
株式会社SBJ銀行 経営企画チーム

03-4530-0505

《受付時間》 平日9:00～17:00（土日・祝日・年末年始を除く）