



# お客さま本位の業務運営

2022年度実施状況

SBI新生銀行グループ

 **SBI** 新生銀行

# お客様本位の業務運営 2022年度実施状況 概要

## お客様の最善の利益

お客様に最適な選択をしていただけるような資産運用コンサルティングを提供します。

## お客様へのお約束

- ①お客様本位（ニーズに合った最適なコンサルティング） ②コンプライアンス（社会的規範・法令等の遵守）  
③誠実さ（お客様の立場に立った誠実・公正な行動） ④プロ意識 ⑤責任感 ⑥チームワーク

## 2022年度アクションプラン概要（詳細はp29～30参照）

### コンサルティング

SBI新生銀行は、何より信頼関係を重視し、お客様に寄り添ったご提案を末ながく行つてゆきます。

### 商品・サービス

SBI新生銀行は、お客様の様々なニーズに合わせて、充実した金融商品およびサービスを多彩にご用意し、ご提供します。

### 評価・教育

SBI新生銀行は、お客様第一の考えを形にするために、お客様からの評価を店舗およびスタッフの評価に反映させ、さらなるスキルアップの体制づくりに活かします。

### DX・チャネル

お客様がライフスタイルに合わせてご相談いただけるように、様々なサービスや環境をご提供します。

## 2022年実施状況

- 資産運用相談ツール「ウエルスアドバイザー」の機能拡充
- 共同店舗「SBI新生銀行マネープラザ」の展開
- 重要情報シート（個別商品編）の拡充
- 運用特化型変額個人年金保険「攻守力」の保有者向けセミナー開催

- 商品ラインナップの拡充
- 仕組預金のコスト開示

- お客様向けCXアンケート実施
- 対応品質テストとしての店頭調査実施
- FP資格取得推進

- 「SBI新生銀行アプリ」リニューアル
- 「Web予約フォーム」利便性向上

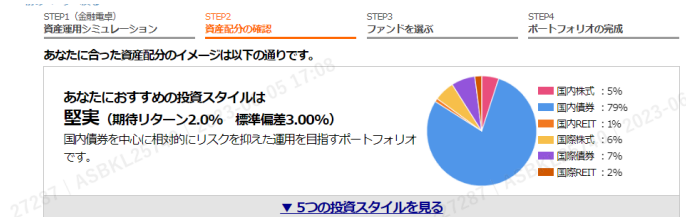
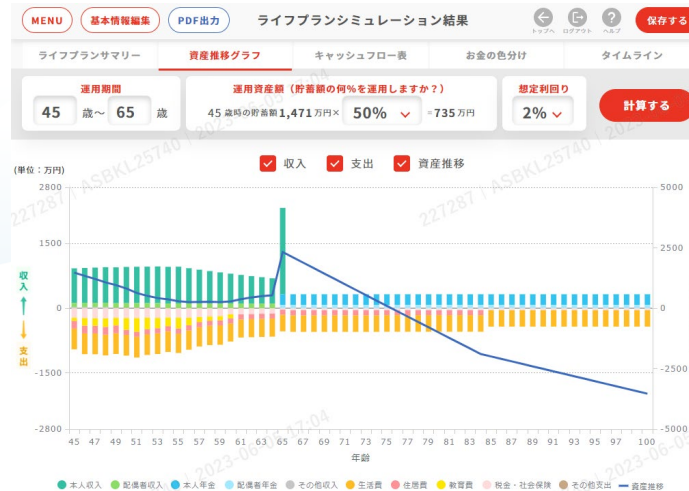
# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

## FY2022 アクションプラン

- お客様のご家族・資産の背景やライフイベント等をお伺いし、ニーズに沿った最適な提案を行います。
- 中長期の資産形成に向け、様々なサービス、ツールを活用し最適なポートフォリオ提案に努めます。
- 運用商品のご購入から、ライフプランや環境の変化に対応するためのアフターフォローを一連のサービスとし、継続的なお付き合いを大切にします。
- 資産運用からライフプラン上のご要望までお応えできる最良のパートナーとして、SBIグループの知見・ノウハウを活用し、常にお客さまを第一に考え提案、サービスを提供することで、お客さまの最善の利益を追求します。

## 実施状況

- SBIグループであるウェルスアドバイザー株式会社より資産運用相談ツール「ウェルスアドバイザー」の提供を受け、2022年3月のライフプラン設計機能導入に加え、2022年9月にはポートフォリオ提案機能を導入し、お客さまの中長期の資産形成に向けた運用提案を推進しました。



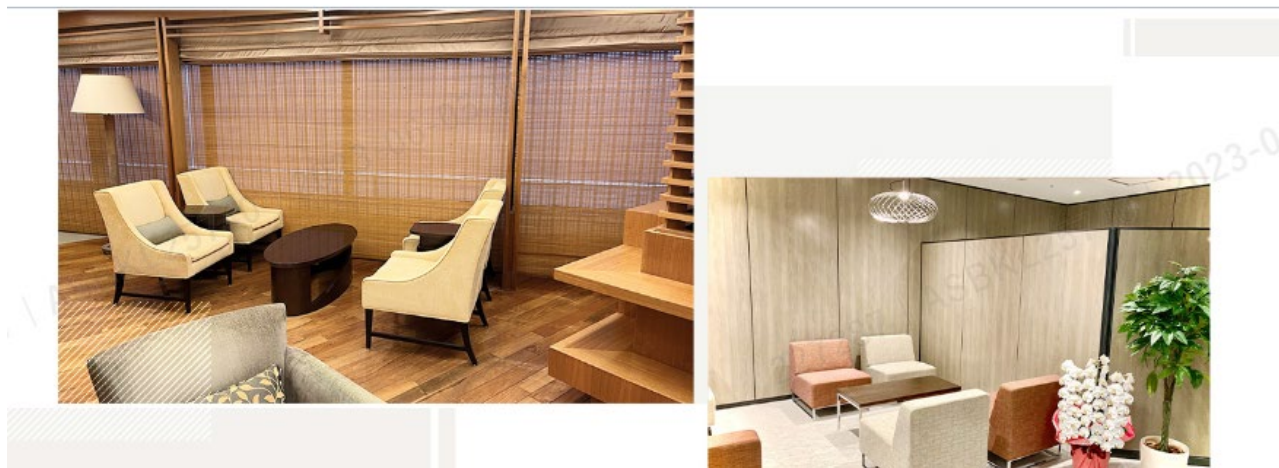
### ■資産配分イメージ

分散投資比率	国内株式 5%	国内債券 79%	国内REIT 1%	国際株式 6%	国際債券 7%	国際REIT 2%	合計
当初の資金	0円	0円	0円	0円	0円	0円	0円
毎月の積立額	3,800円	60,040円	760円	4,560円	5,320円	1,520円	76,000円

# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

## 実施状況

- 2022年8月よりSBI新生銀行とSBIマネープラザによる共同店舗「SBI新生銀行マネープラザ」を開設し、対面コンサルティング営業による質の高いアドバイスとともに、多様な金融商品・サービスの提供を開始しました。「SBI新生銀行マネープラザ池袋」を皮切りに、現在は「SBI新生銀行マネープラザ梅田」「SBI新生銀行マネープラザ銀座」の3店舗を展開しています。



「 SBI新生銀行マネープラザ 」



×



# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

## 実施状況

- ・ ライフプランニングにあたっては、お客さまの様々なライフステージに合わせた最適なお提案に向けて、お客さまにとって必要な情報を、より理解しやすい方法でご提供します。
- ・ 2022年度は、2022年4月に特定保険、2022年10月に投資信託の重要情報シートの利用を開始し、仕組預金については2022年6月より組成時のコスト開示を開始し、お客さま向けの情報提供ツールとして活用することで、お客さまにとってよりわかりやすく丁寧な情報提供に努めております。

## 重要情報シート パワード定期 (円投資型)

SBI 新生銀行	
重要情報シート 仕組預金 二重通貨定期預金 特約設定レート後決めタイプ <銘柄: パワード定期> (円投資型)	
<b>1. 商品等の内容</b>	<p>※必ず商品説明書 (契約締結前交付書面) とあわせてご確認ください。</p> <p>金融商品の名称・種類: 仕組預金 二重通貨定期預金 特約設定レート後決めタイプ &lt;銘柄: パワード定期&gt; (円投資型)</p> <p>この預金は、円定期預金に為替特約が付加された仕組預金です。</p> <p>販売会社: 株式会社SBI新生銀行</p> <p>・為替特約を付加することで、通常の円定期預金よりも高い利回りを目指すことを目的とする商品です。</p> <p>・円貨でのお預け入れとなりますが、お客さまがお受け取りになる満期時の元金と利息の通貨は、特約約定日 (満期日の2営業日前) の為替レートおよび「特約設定レート」によって、円貨または外貨に決定されます。</p> <p>・特約約定日の為替レートが「特約設定レート」よりも円安である場合、この預金の元利金は、「特約設定レート」で外貨に交換のうえ、支払われます。これに対して、特約約定日の為替レートが「特約設定レート」と同値または円安である場合、この預金の元利金は、円貨のままで支払われます。</p> <p>・高い利回りが期待できる反面、外貨でのお受け取りとなった場合は、満期時の為替レートが「特約設定レート」よりも円高となったことによる為替差損が生じ、円貨ベースで当初の預入金額を下回り、元本割れが生じるリスクがあります。</p> <p>・円貨でのお受け取りとなった場合、満期時の為替レートが「特約設定レート」よりも円安となったことによる為替差益を享受することはできません。</p> <p>・米ドル、豪ドルを含めた5つの対相通貨が商品をお選びいただけます。商品タイプにより適用金利が異なります。</p> <p>・以上の詳細は、後掲「2. リスク」に記載いたします。</p> <p>・外貨商品や同種の商品に対する投資経験、または知識を有するお客さま。</p> <p>・円定期預金よりも高い利回りを得るために、為替変動リスクが許容できるお客さま。</p> <p>・価格変動に伴う金融商品の投資に充てるための余裕資金を保有されるお客さま。</p> <p>・満期まで本商品を保有しただけのお客さま。</p> <p>・預金に為替特約を組込んだ複雑な商品のため、投資経験や知識が十分ではない方に適した商品とは言えません。営業員の説明をよお聞かせいただき、商品性やリスクについてご理解の上でご検討ください。</p> <p>・長期の安定的な資産形成を目的とするお客さまにはお勧めいたしません。</p> <p>・本商品は、預金 (円定期預金) と為替特約を組み合わせた商品です。</p> <p>・預金と為替特約を個別の金融商品として購入することはできません。</p>
<b>金融商品の目的、機能</b>	<p>・損失リスクの内容の詳細は商品説明書 (契約締結前交付書面) の P32-P44 に記載しています。</p> <p>(質問例) ③ 上記の損失リスクについて、私が理解できるように説明してほしい。</p> <p>④ 相対的リスクが低い、強固な商品はあるのか、あればその商品について説明してほしい。</p>
<b>商品組成に携わる事業者が想定する購入層</b>	<p>購入時に支払う費用 (販売手数料等)</p> <p>購入時に、預入金額とは別に支払いただく費用はございません。</p> <p>・通常の定期預金の金利 (預金金利) に為替特約のプレミアムに該当する金利相当を加えたものが、当行の販売価格に相当し、預金特約設定に係る手数料に相当する費用を差し引いたうえで、本商品の金利 (パワード定期適用金利) を提示いたします。(図1 参照)</p> <p>・費用合計: 1か月0.305%、3か月0.25%、6か月0.2%、1年0.16%相当程度 (表示全て年率です。)(図2 参照)</p> <p>・販売手数料: 最大1か月0.185%、3か月0.17%、6か月0.14%、1年0.10%。(図2 参照)</p> <p>なお、この費用には書面の作成・郵送コスト等の販売に係る経費やアフターフォローの対価等が含まれます。</p> <p>・為替特約設定に係る市場取引に要する費用 (市場取引費用): 通常1か月0.12%、3か月0.8%、6か月0.8%、1年0.5%相当程度。(マーケット取引に応じて変動しますので、事前に正確な利率を表示できません。為替特約設定に南アフリカが含まれる場合、通常0.6%相当程度費用が加算されます。)(図2 参照)</p> <p>・お預け入れおよびお引き出しにおいて通貨を交換される際は、為替手数料を含んだ為替レートである当行所定のTTレート (円貨→外貨 時に適用される当行所定の為替レート)・TTBレート (外貨→円貨 時に適用される当行所定の為替レート) が適用されます。為替手数料については、後掲「8. お役立ちコンテンツ集」内の「為替手数料」の項目でご確認いただけます。</p>
<b>パッケージ化の有無</b>	<p>① あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという根拠は何か。</p> <p>② この商品を購入した場合、どのようなフォローアップを受けることができるのか。</p>

1

登録 No.11468 23.01

2

登録 No.11468 23.01

図1 イメージ図				
為替特約プレミアム 預金金利	費用合計 パワード定期 適用金利			
図2 費用一覧 (年率)				
	1か月	3か月	6か月	1年
販売手数料	1.85%	1.70%	1.40%	1.00%
市場取引費用	1.20%	0.80%	0.80%	0.60%
費用合計	3.05%	2.50%	2.20%	1.60%
継続的に支払う費用 (継続手数料)	なし			
運用成果に似た費用 (成功報酬)	なし			

※ 上記以外に生ずる費用を含めて詳細は商品説明書 (契約締結前交付書面) P44に記載しています。  
(質問例) ⑤ 上記以外に生ずる費用があれば、説明してほしい。

### 4. 適合、相約の条件 (本商品を適合、相約する場合、一定の不利益を被ることがあります)

- ・本商品は満期日だけが定められています。中途解約するとは原則できません。
- ・当行が円貨を得ないものとして中途解約される場合には、損害金をご負担いただけます。
- ・損害金は中途解約時の市場変動に応じて変動いたします。
- ・仕組預金を中途解約される場合、預入からわずかな期間経過後であっても、多の場合預入金額より少ない金額となり、その金額差は仕組預金の金利分より大きな額となるおそれがあります。
- ※ 詳細は商品説明書 (契約締結前交付書面) P32-P44に記載しています。  
(質問例) ⑥ 私たちの商品を適合、相約する上、具体的にどのような制限や不利益があるのかについて説明してほしい。

### 5. 当行の利益とお客さまの利益が異なる可能性

- ・本商品は、お客さまと当行が相対で行う取引です。
- ・当行の営業員に対する業績評価上、この商品の販売が他商品の販売より高く評価されることはありません。
- ※ 利益相反の内容とその対処方については、「お客さまと本商品の業務運営に関する取組方針とアクションプラン」をご参照ください。  
<https://www.sbihimebank.com/jp/fiduciarydivduty.html>



⑦ あなたの会社が得る手数料が高い商品等、私の利益よりあなたの会社やあなたの利益を優先した商品を購入しに促していないか。  
(質問例) 私の利益よりあなたの会社やあなたの利益を優先する可能性がある場合、あなたの会社では、どのような対策を取っているのか。

### 6. 相約の根拠 (NISA、つみたてNISA、iDeCo の対象か否かもご確認ください)

- ・利息: 源泉分離課税 (国税15.315%、地方税5%) として課税されます。
- ・マル優: お取り扱いはできません。
- ※ 満期時の元金と利息を外貨で受け取った場合、為替差益、または為替差損が発生します。
- ・為替差益: 雑所得として確定申告による総合課税の対象となります。
- ・為替差損: 雑所得から控除することができます。
- ※ NISA、つみたてNISA、iDeCoの対象とはなりません。
- ※ 詳細は商品説明書 (契約締結前交付書面) の P2に記載しています。

### 7. その他参考情報 (契約にあたっては、次の画面をよくご覧ください)

- ・商品説明書 (契約締結前交付書面)

[https://www.sbihimebank.com/jp/powerflex/pdf/document/dcd/index\\_dcd.pdf](https://www.sbihimebank.com/jp/powerflex/pdf/document/dcd/index_dcd.pdf)



※ PDF形式で最新の契約締結前交付書面を掲載しています。  
契約締結に当たっての注意事項等をもとめた商品説明書 (契約締結前交付書面) については、ご希望があれば、画面でお渡しします。

### 8. お役立ちコンテンツ集 (本商品のご購入後も最新情報等をご確認いただけます)

[https://www.sbihimebank.com/jp/ust/info/sheet\\_5.html](https://www.sbihimebank.com/jp/ust/info/sheet_5.html)



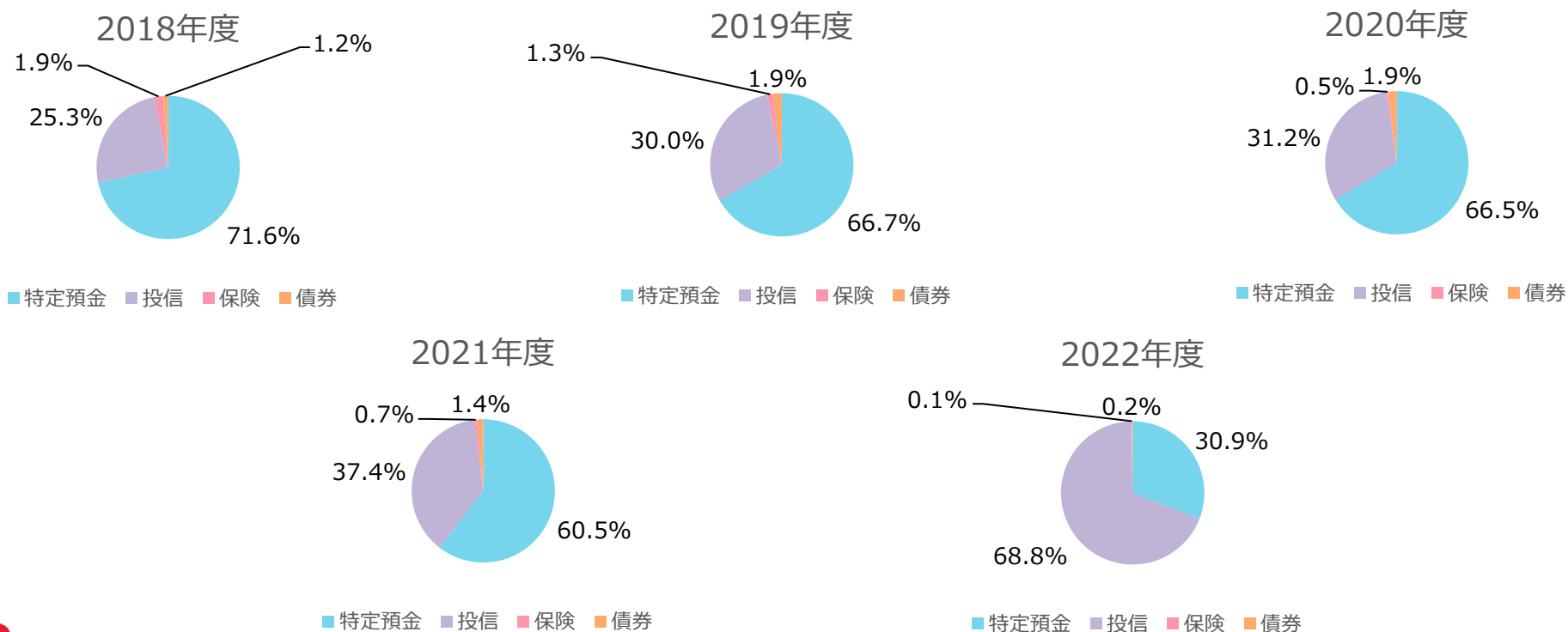
# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

## KPI：最適なコミュニケーションの実現/お客さまへ提案からアフターフォローまで

- お客さまの様々なライフステージに合わせたポートフォリオ（分散投資）提案の実践状況として、主なリスク性商品（特定預金・投資信託・特定保険・債券）の販売件数・預り資産残高の比率を示しました。
- 2022年度は、金融商品仲介サービスにおける投資信託の取扱全銘柄の販売手数料を無料化したこと、2022年2月より仕組債の販売を停止したことと、2022年2月から6月まで仕組預金の店頭での勧誘を停止したことの影響等により、投資信託の販売件数比率が大きく増加しました。今後もお客さまの資産背景や現状のニーズをしっかりとお伺いし、最適なポートフォリオ提案に努めます。

## ポートフォリオ（分散投資）提案の実践状況

### 主なリスク性商品（特定預金・投資信託・特定保険・債券）の販売件数比率

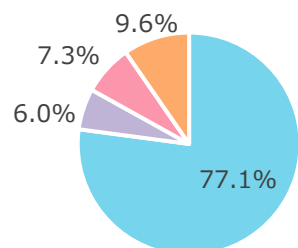


# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

ポートフォリオ（分散投資）提案の実践状況

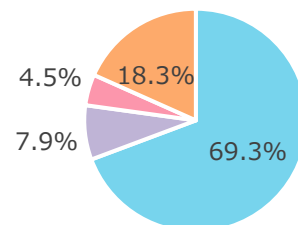
## 主なリスク性商品（特定預金・投資信託・特定保険・債券）の販売金額の比率

2019年3月末



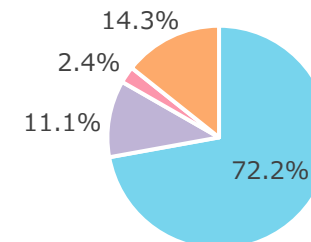
■ 特定預金 ■ 投信 ■ 保険 ■ 債券

2020年3月末



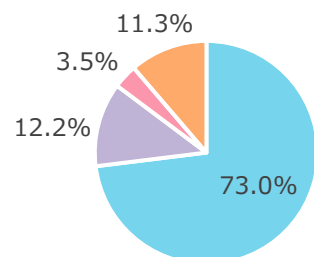
■ 特定預金 ■ 投信 ■ 保険 ■ 債券

2021年3月末



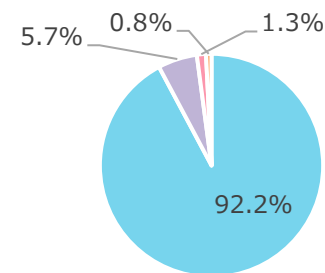
■ 特定預金 ■ 投信 ■ 保険 ■ 債券

2022年3月末



■ 特定預金 ■ 投信 ■ 保険 ■ 債券

2023年3月末



■ 特定預金 ■ 投信 ■ 保険 ■ 債券

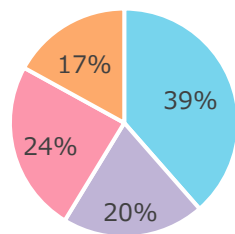
# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

ポートフォリオ（分散投資）提案の実践状況

主なリスク性商品（特定預金・投資信託・特定保険・債券）の預り資産残高の比率

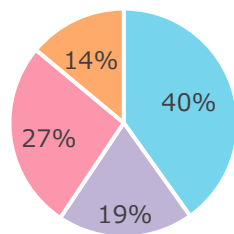
残高比率

2019年3月末



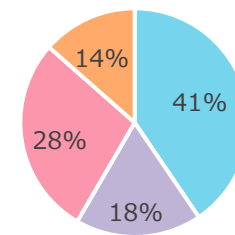
■ 特定預金 ■ 投資 ■ 保険 ■ 債券

2020年3月末



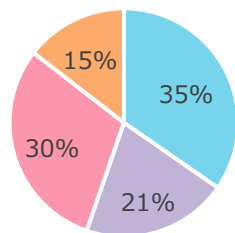
■ 特定預金 ■ 投資 ■ 保険 ■ 債券

2021年3月末



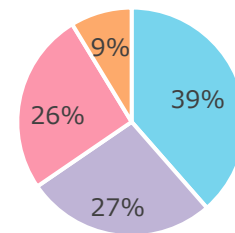
■ 特定預金 ■ 投資 ■ 保険 ■ 債券

2022年3月末



■ 特定預金 ■ 投資 ■ 保険 ■ 債券

2023年3月末



■ 特定預金 ■ 投資 ■ 保険 ■ 債券



# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

## 実施状況

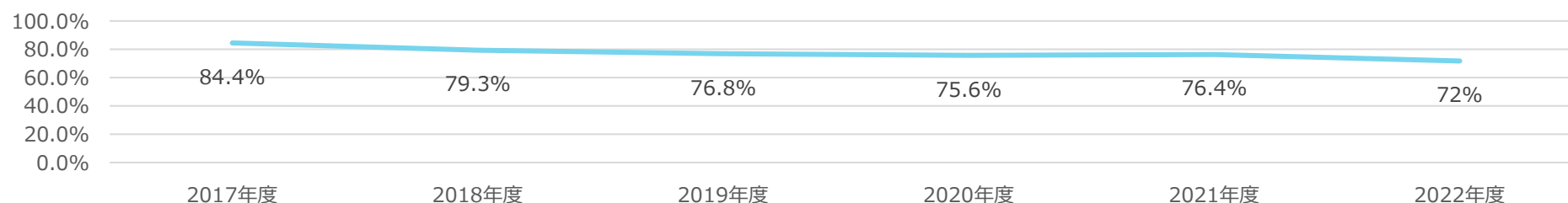
- ファンドラップ「SBIラップ×SBI新生銀行」の保有者に向け、運用報告書や半期レポートなどを用いて定期的にご連絡する体制を整備し、支店担当者から対面あるいは電話で情報提供などのアフターフォローを実施しました。
- 運用特化型変額個人年金保険「攻守力」の保有者に向け、運用状況とマーケット情報の提供を目的にウェビナーを2回開催しました。参加されたお客さまからは、セミナーや担当者のフォローをご評価いただきつつ、引き続きの情報提供や密なフォローを求めるお声もいただきました。
- 特定保険契約を保有しているお客さまに対し、契約内容の振り返りや運用状況について定期的にご連絡する体制を整備し、また、仕組債を保有しているお客さまに対し、銘柄毎の参考指数が一定水準まで下落した場合のフォロー体制を整備することで、情報提供などのアフターフォローを実施しました。

## KPI：最適なコミュニケーションの実現/お客さまへ提案からアフターフォローまで

- 運用商品保有者へのアフターフォローの実施状況として、担当顧客に対するコンタクト率を示しました。対象となるお客さまの内の約7割にコンタクトを取り、マーケット情報の提供やアフターフォローを実施しています。今後もお客さまの望むアフターフォローの実現に努めます。

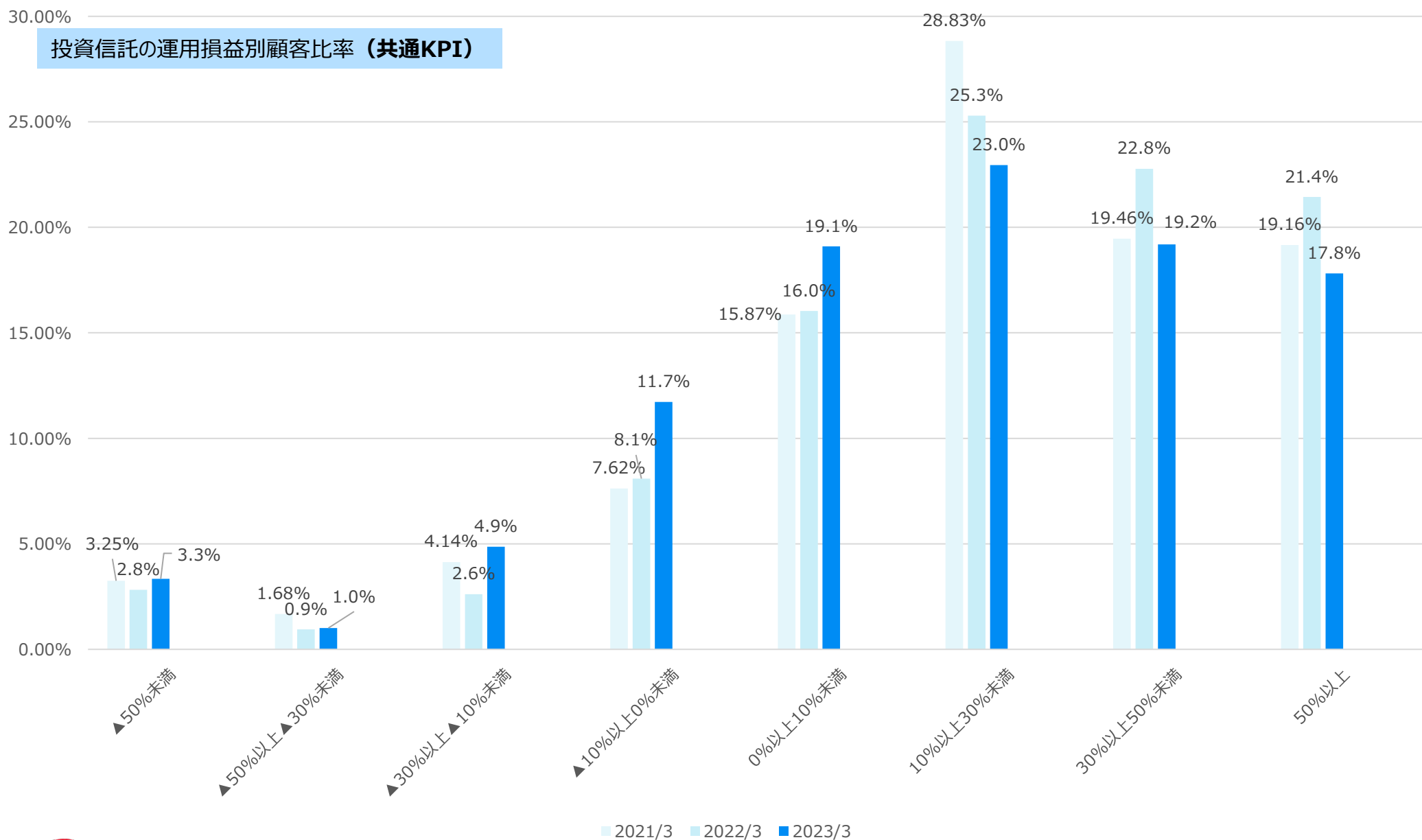
### 運用商品保有者へのアフターフォローの実施状況

担当顧客に対するコンタクト率



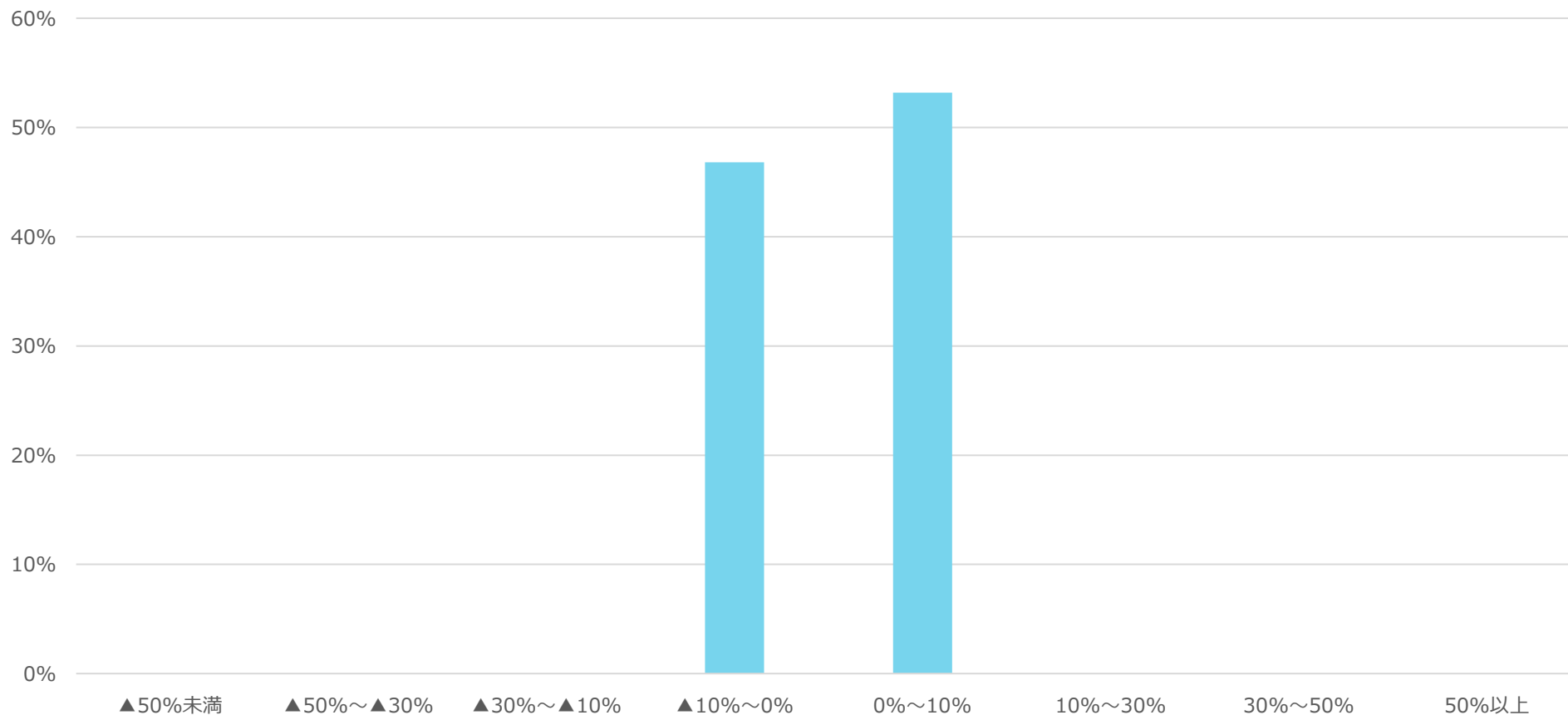
R客	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
母集団	33,142	32,795	54,298	45,377	42,284	40,697
コンタクトあり	27,981	26,012	41,724	34,323	32,286	29,216

# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～



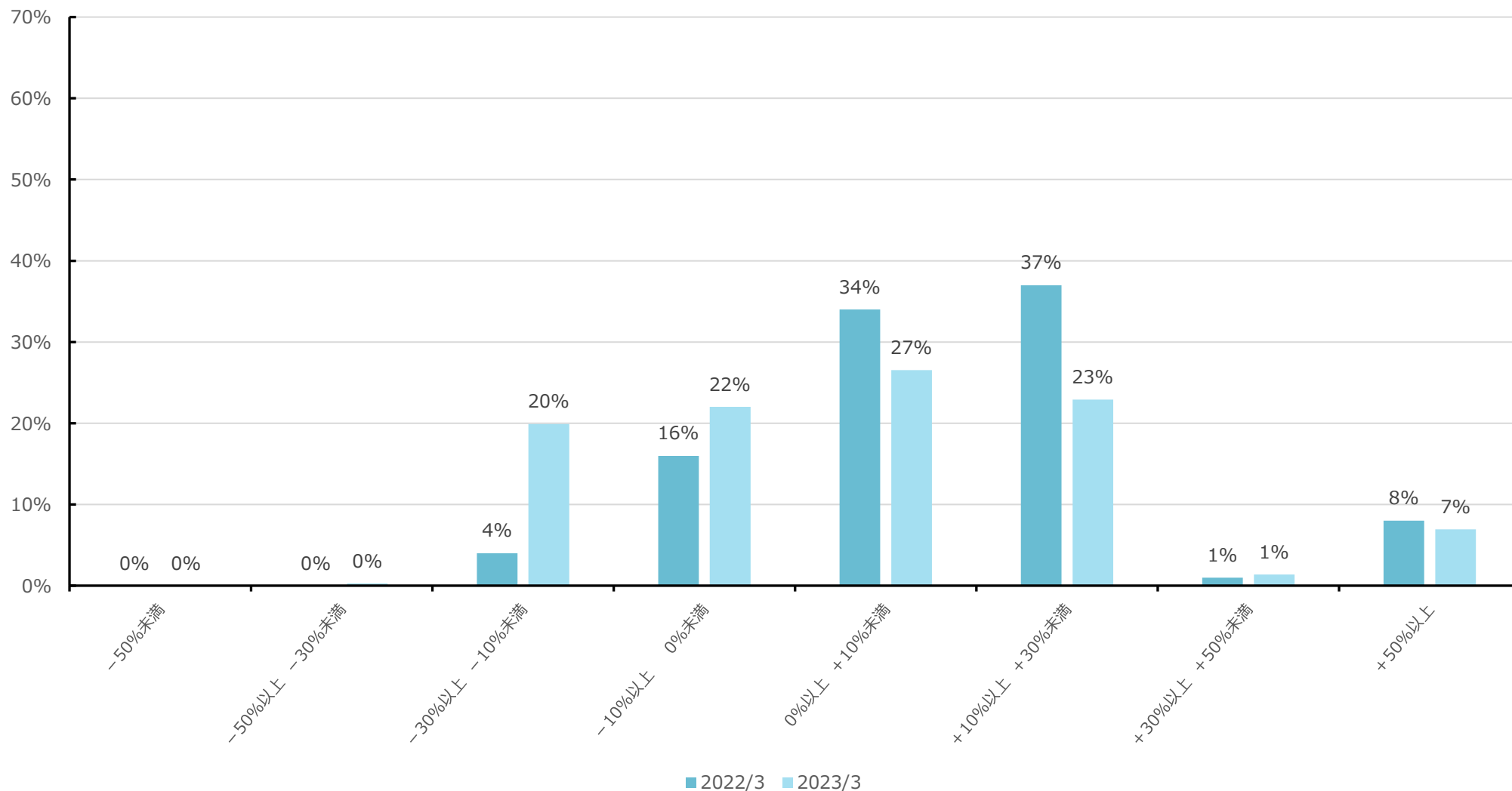
# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

ファンドラップの運用損益別顧客比率（共通KPI）



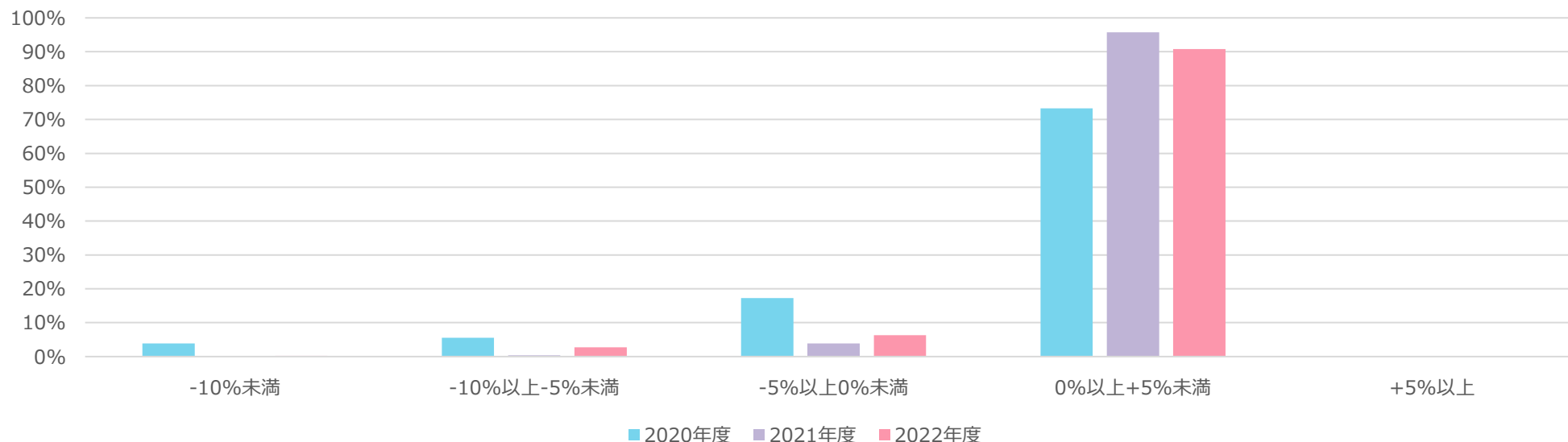
# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

外貨建保険の運用損益別顧客比率（2022年3月末時点）（共通KPI）



# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

## ■ パワード定期（円投資型）運用損益別比率



- 満期時点の円満期元利金または外貨満期元利金の円評価額をもとに損益を算出
- 外貨満期元利金は該当通貨普通預金に入金されるため、評価額は満期時点の参考値として算出  
(外貨を円転する際の手数料は別途必要)

	最大リターン率	最大損失率
2020年度	5.29%	▲24.34%
2021年度	4.65%	▲10.44%
2022年度	4.84%	▲12.92%

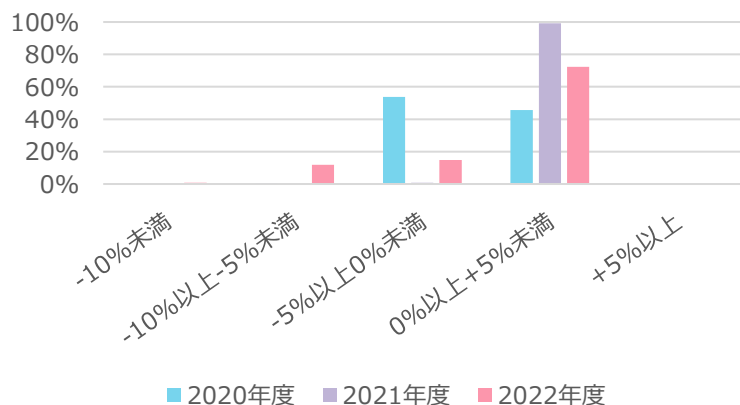
	2020年度	2021年度	2022年度
+5%以上	0.04%	0.00%	0.00%
0%以上+5%未満	73.28%	95.75%	90.81%
-5%以上0%未満	17.28%	3.88%	6.32%
-10%以上-5%未満	5.56%	0.35%	2.69%
-10%未満	3.84%	0.02%	0.18%

対象商品	円パワード定期（1か月、3か月、6か月、1年） 相対通貨：米ドル、ユーロ、豪ドル、ニュージーランドドル、南アフリカランド）
運用損益率	$\frac{\text{満期元利金} - \text{預入元金}}{\text{預入元金}}$ 満期元利金 円満期：満期金+税引後利息 外貨満期：（外貨満期金+税引後利息）×満期通貨の満期日仲値レート
最大リターン率・最大損失率	最大リターン率：該当期間中に満期を迎えた取引のうちの運用損益率の最大値 最大損失率：該当期間中に満期を迎えた取引のうちの運用損益率の最小値

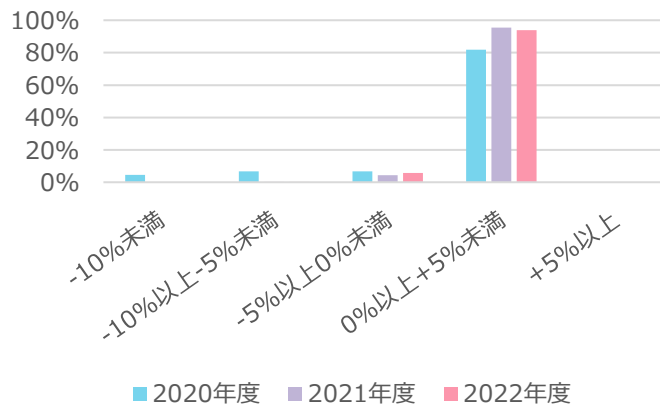
# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

パワー定期（円投資型）運用損益別比率（相対通貨別）

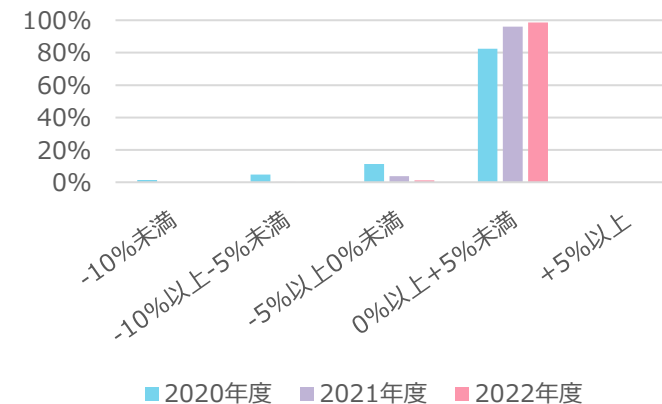
円－米ドル



円－豪ドル



円－ニュージーランドドル

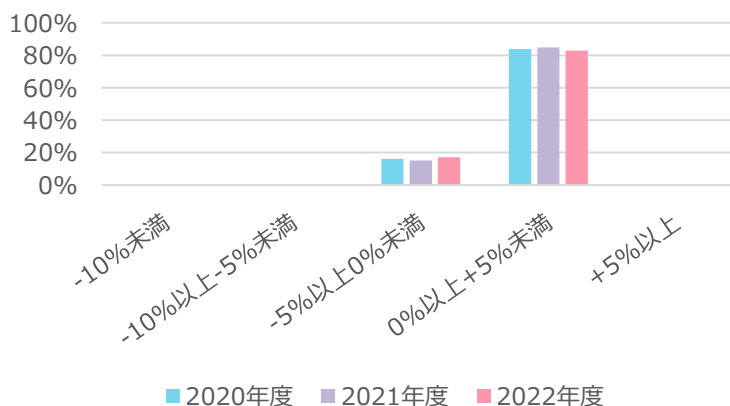


	最大リターン率	最大損失率
2020年度	2.39%	▲5.21%
2021年度	1.58%	▲0.90%
2022年度	2.74%	▲12.92%

	最大リターン率	最大損失率
2020年度	4.55%	▲16.07%
2021年度	3.13%	▲6.20%
2022年度	3.36%	▲6.82%

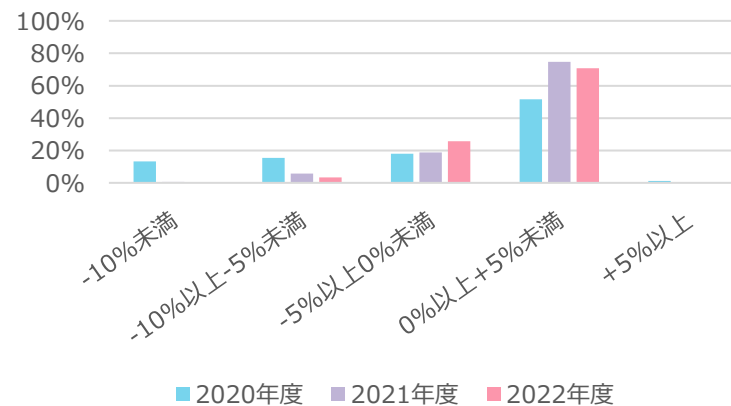
	最大リターン率	最大損失率
2020年度	4.46%	▲12.34%
2021年度	2.90%	▲5.95%
2022年度	3.99%	▲6.48%

円－ユーロ



	最大リターン率	最大損失率
2020年度	1.10%	▲2.34%
2021年度	0.95%	▲2.75%
2022年度	2.87%	▲4.19%

円－南アフリカランド



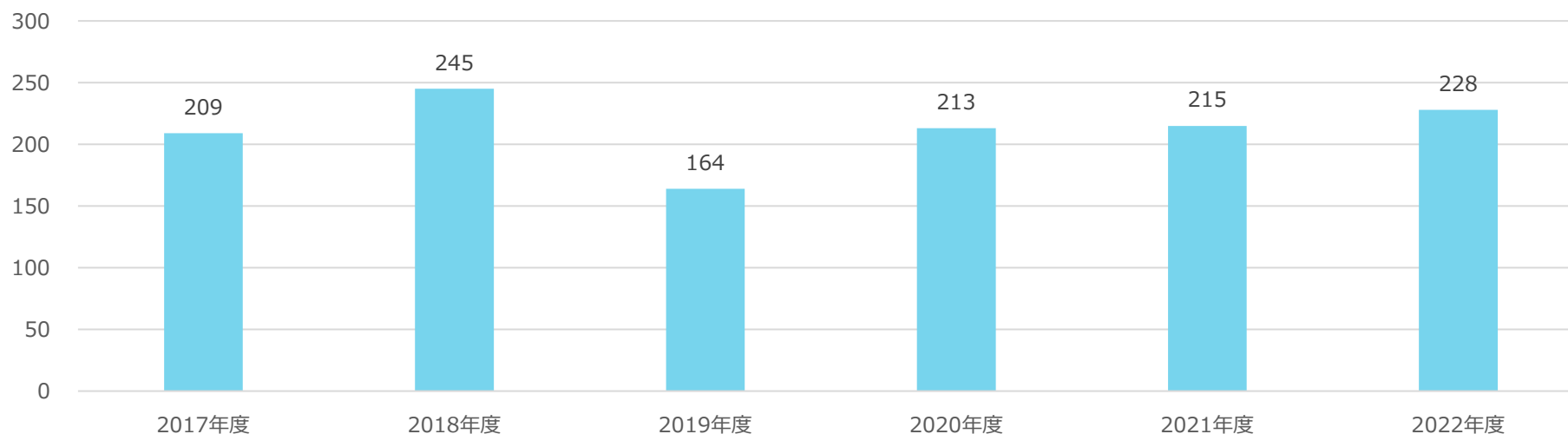
	最大リターン率	最大損失率
2020年度	5.29%	▲24.34%
2021年度	4.65%	▲10.44%
2022年度	4.84%	▲7.87%

# 2022年度実施状況 ～コンサルティング～

## KPI：お客さまのニーズの変化にあわせた組織体制、商品・サービスラインナップ/専門性とプロ意識の高い人材育成

- お客さまのライフステージに合せた、高い専門性や金融知識を活用した提案状況として、資産承継・相続対策等の相談件数を示しました。専門性の高い相談内容にもお答えできるスキルの高い人材を配置し、多くのお客さまからのご相談に対応しました。今後も継続的に卓越した高品質のサービスをお届けできるように努めます。

### 資産承継・相続対策などにかかる相談受付状況



### 資産承継・相続対策商品の増加推移

#### 資産承継・相続対策商品の導入件数

- 資産承継・相続対策商品および保険商品のうち、現金や保険以外の金融商品（預金・株式・投信・債券など）と比較して、被相続人が保有していることで、相続発生時に相続税法・民法・相続手続きにおける観点から相続人にメリットがある商品

2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
3	0	2	1	0

# 2022年度実施状況 ～商品・サービス～

## FY2022 アクションプラン

- SBIグループや外部パートナーの商品・サービスによるフルラインナップ化を実現し、お客さまへの提案力と提供する付加価値の最大化を目指します。
- 重要情報シートを活用し商品のリスク・コストや客観的データを分かりやすくご案内し、情報の非対称性の解消と投資判断に必要な情報の提供に努めます。
- 商品やサービスの選定には、コンプライアンス・リスク管理を担当する部署を交えた委員会にて、利益相反の確認とチェックを行います。利益相反管理の徹底が求められる場合は、その旨を明示し、適切な説明に努めます。

## 実施状況

- 2022年度は以下の商品ラインナップを拡充しました。
  - 投資信託： 17商品
  - 投資一任： 1商品
  - 保険： 1商品
  - 債券： 1商品
  - 相続関連： 0商品
- 提案の体制整備の一環として、2022年2月より仕組預金の勧誘による契約を停止しましたが、2022年6月より組成時のコスト開示を開始し、お客さまにとって投資対象としてよりわかりやすく検討いただける体制を整えたうえで、勧誘・販売を再開いたしました。
- 複数の金融商品・サービスをパッケージ化したものについては、その旨を重要情報シートに掲載し、お客さまにわかりやすくお伝えしております。



# 2022年度実施状況 ～商品・サービス～

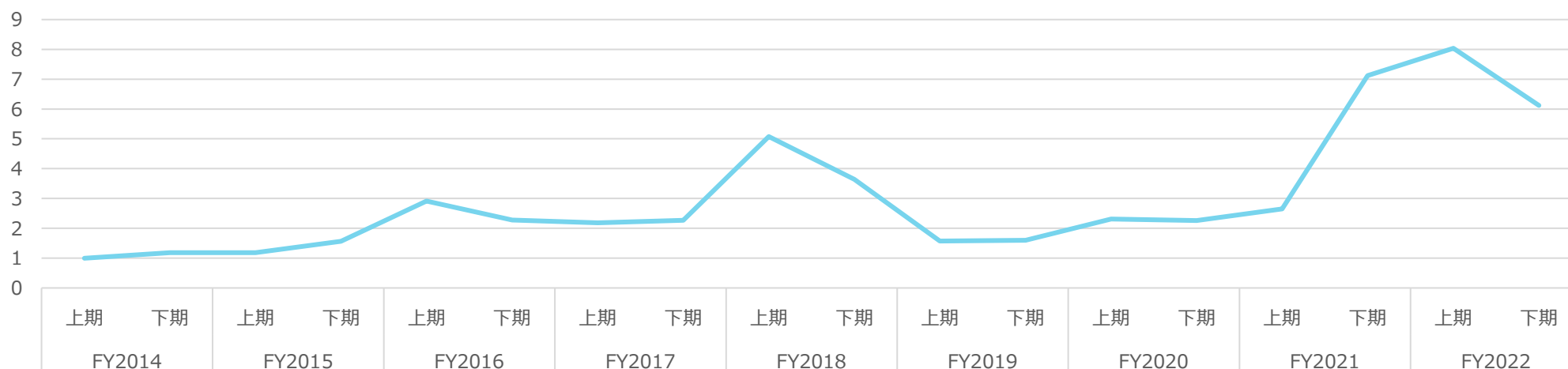
## KPI：お客さまに寄り添ったご提案/分かりやすい情報提供

- 運用初心者に向けた資産形成に資する商品のご契約状況として、投信積立新規契約件数の推移と外貨預金保有者数の推移を示しました。今後も、中長期の資産形成を始めるお客さまにふさわしい商品の提供に努めます。

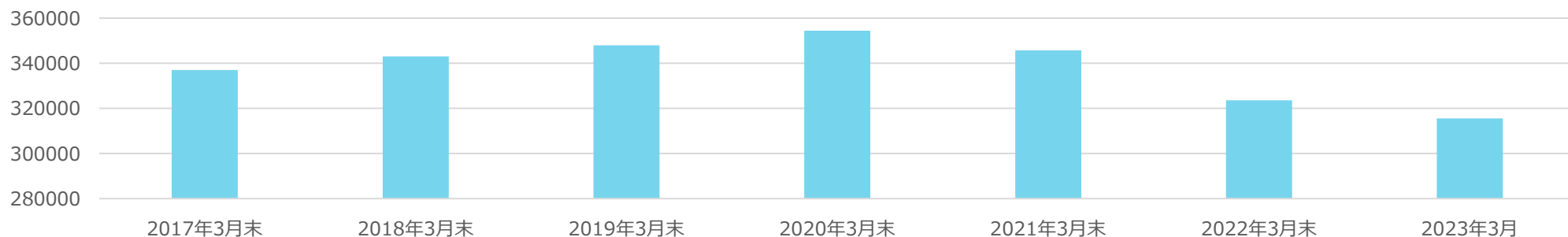
### 運用初心者に向けた資産形成に資する商品のご契約状況

#### 投信積立新規契約件数の推移

(2014年3月を1として指数化)



#### 外貨預金（定期預金・普通預金）保有者数の推移



# 2022年度実施状況 ～商品・サービス～

## 実施状況

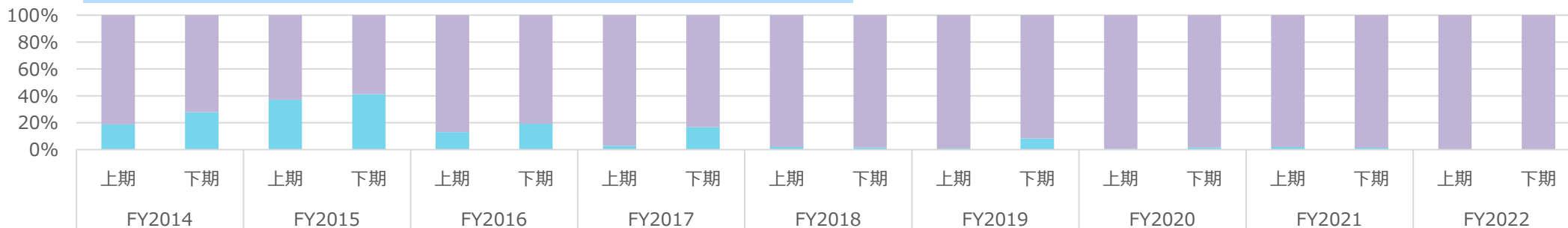
- 当行では、お客さまとの利益相反が一番懸念される典型的なケースとしては、提供される商品やサービスの組成・運用に、当行のグループ会社に関係している場合などに、お客さまの利益より当行の利益を優先してしまう可能性がある、ということだと考えております。

お客さまとの間でこのような利益相反が生じることを防ぐため、当行は、①商品やサービス選定のプロセスにおける利益相反管理、②導入済みの商品・サービスが利益相反を生じさせることになっていないかについての、事後の継続的なモニタリング、③お客さまに商品・サービスをご提案する場合に、お客さまと当行との間で利益相反が生じるおそれのある場合はその旨をお客さまに明示するなど、お客さまの利益を不当に害することとならないよう、利益相反を適切に管理いたします。
- 2022年度は個人関連業務商品・サービス選定委員会及び適合性検証部会を計6回開催し、導入に先立ち金融商品・サービスの利益相反の確認・チェックを行いました。また、すべての金融商品・サービスについて半期レビューを行い、利益相反のみならず、時価の変動状況・苦情の発生状況・アフターフォローの実施状況の確認を行いました。

## KPI：お客さまに寄り添ったご提案/分かりやすい情報提供

- 当行グループ会社であった新生インベストメント・マネジメント（以下、SIM）が委託会社となる投資信託の販売額が、全投資信託販売額に占める割合の比率推移をお示ししました。かつて同社の単位型投信を積極的に販売していた時期においては2015年下期には40%を若干超える時期もありましたが、近年は低下傾向にあり、2022年下期においては0.7%となっておりおります。
- （注）なお、2022年10月3日に当行が保有しているSIMの全株式をSBIグループであるウエルスアドバイザー株式会社に譲渡しましたことから、同日を持ちましてSIMは当行の連結対象ではなくなりました。

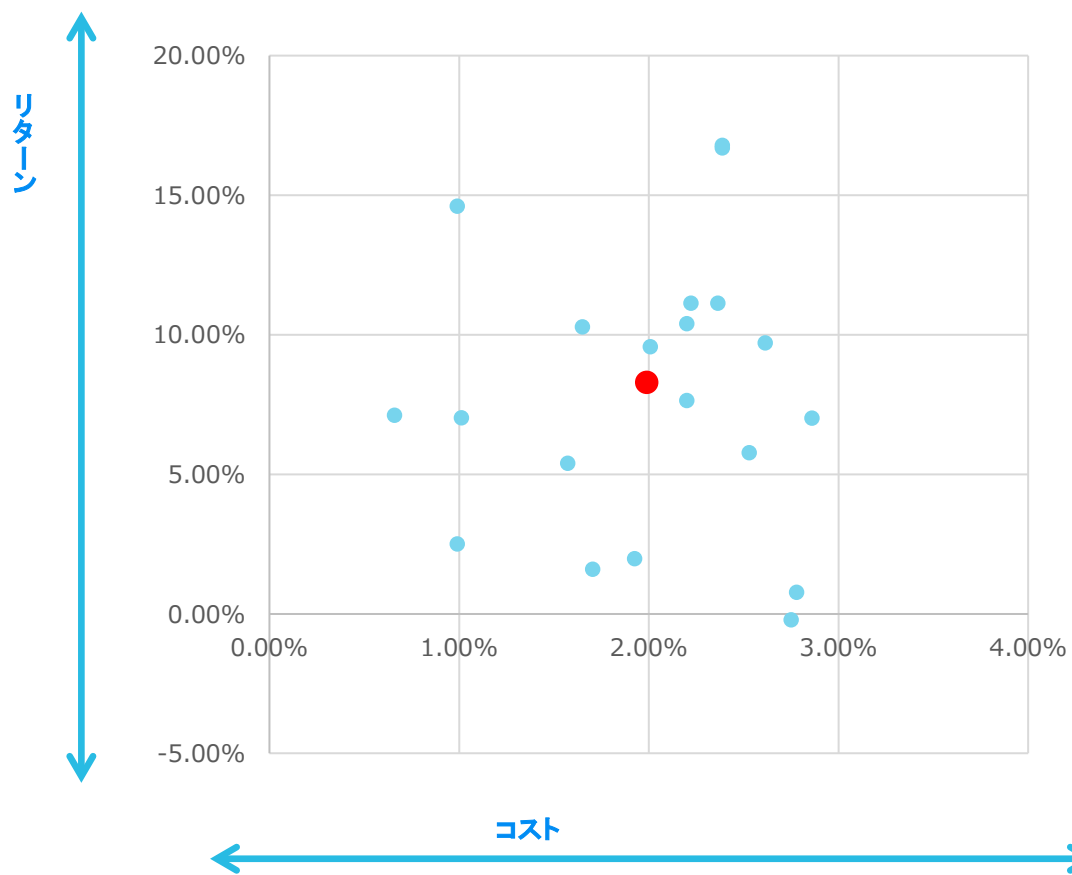
新生インベストメント・マネジメントが委託会社となる投資信託の販売額の比率



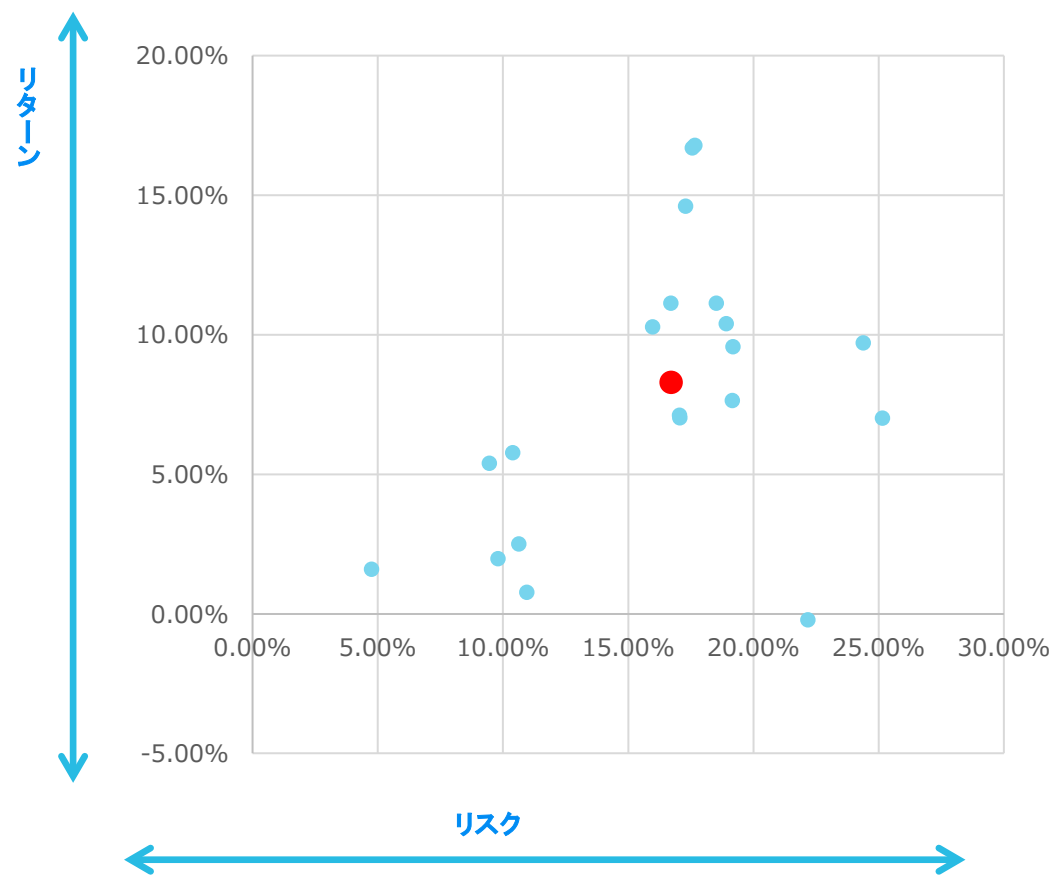
# 2022年度実施状況 ～商品・サービス～

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

2023年3月末基準



残高加重平均値 (赤印)	コスト	リターン
	1.99%	8.29%

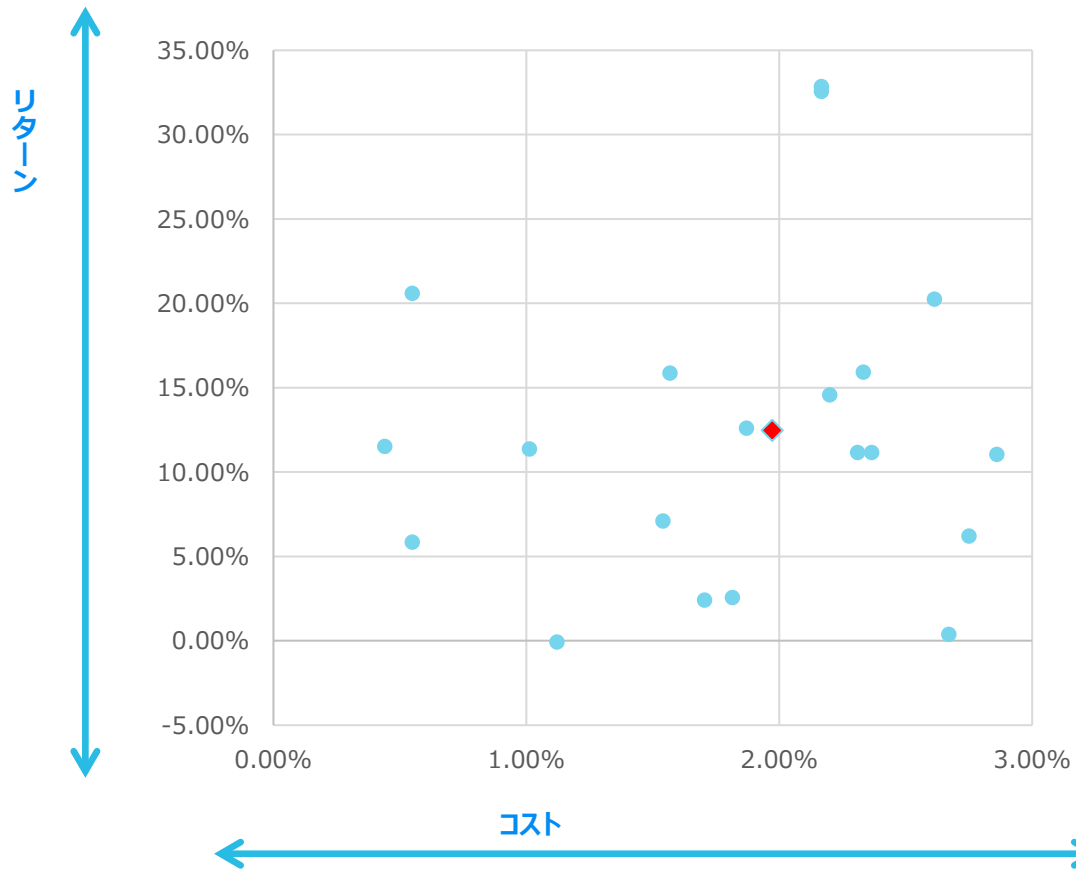


残高加重平均値 (赤印)	リスク	リターン
	16.71%	8.29%

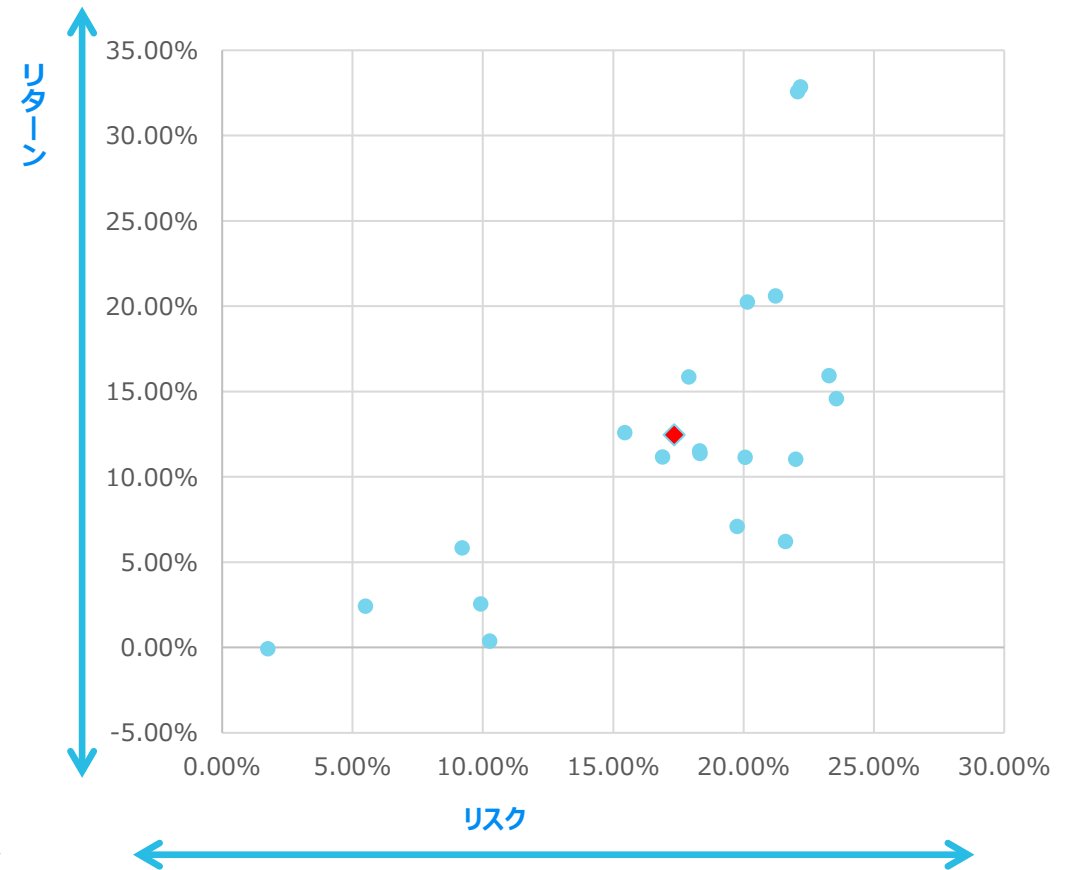
# 2022年度実施状況 ～商品・サービス～

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

2022年3月末基準



残高加重平均値 (赤印)	コスト	リターン
	1.97%	12.46%

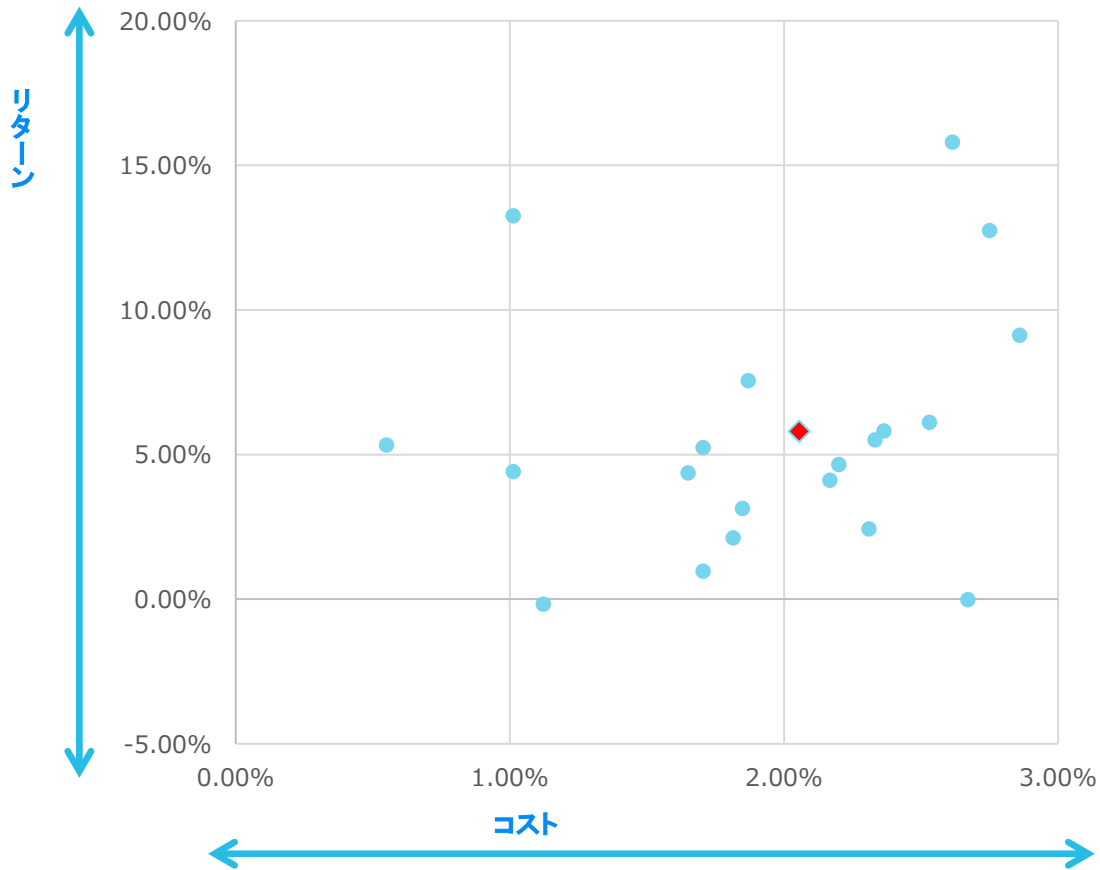


残高加重平均値 (赤印)	リスク	リターン
	17.35%	12.46%

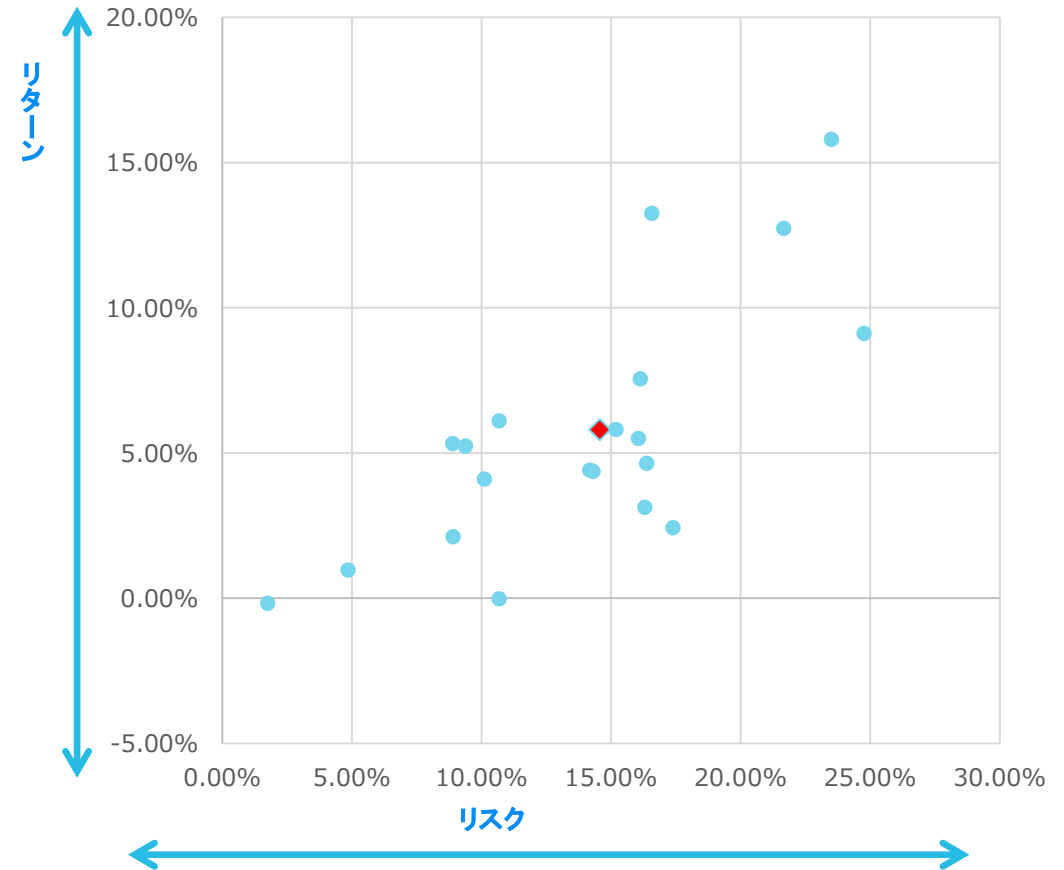
# 2022年度実施状況 ～商品・サービス～

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

2021年3月末基準



残高加重平均値 (赤印)	コスト	リターン
	2.06%	5.80%



残高加重平均値 (赤印)	リスク	リターン
	14.57%	5.80%

# 2022年度実施状況 ～商品・サービス～

## 投資信託の預り残高上位20銘柄（共通KPI）

2023年3月末基準

順位	ファンド名	ファンド分類	トータルリターン (5年)	コスト	リスク(5年)
1	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	REIT型	7.65%	2.20%	19.16%
2	新生・UTIインドファンド	国際株式型	9.71%	2.61%	24.39%
3	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族	国際株式型	14.61%	0.99%	17.30%
4	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	債券型	1.60%	1.71%	4.75%
5	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	国際株式型	16.69%	2.39%	17.56%
6	フィデリティ・USリート・ファンド B(為替ヘッジなし)	REIT型	10.40%	2.20%	18.92%
7	H S B C インド オープン	国際株式型	7.01%	2.86%	25.15%
8	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)	国際株式型	16.79%	2.39%	17.66%
9	野村インデックスファンド・内外7資産バランス・為替ヘッジ型	バランス型	2.51%	0.99%	10.63%
10	J P M ・ B R I C S 5 ・ ファンド	国際株式型	-0.21%	2.75%	22.17%
11	グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	国際株式型	10.28%	1.65%	15.98%
12	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型) Bコース(為替ヘッジなし)	REIT型	11.13%	2.22%	18.52%
13	野村インデックスファンド・日経225	国内株式型	7.12%	0.66%	17.05%
14	インデックスファンド225	国内株式型	7.03%	1.01%	17.06%
15	世界好配当インフラ株ファンド(毎月分配型)	国際株式型	11.13%	2.37%	16.71%
16	エマージング・カレンシー・債券ファンド(毎月分配型)	債券型	0.77%	2.78%	10.95%
17	フランクリン・テンプルトン・オーストラリア毎月分配型ファンド	債券型	1.98%	1.93%	9.81%
18	のむらっぴ・ファンド(普通型)	バランス型	5.40%	1.57%	9.46%
19	G S グローバル・ビッグデータ投資戦略Bコース(為替ヘッジなし)	国際株式型	9.57%	2.01%	19.19%
20	高利回り社債オープン(毎月分配型)	債券型	5.77%	2.53%	10.39%

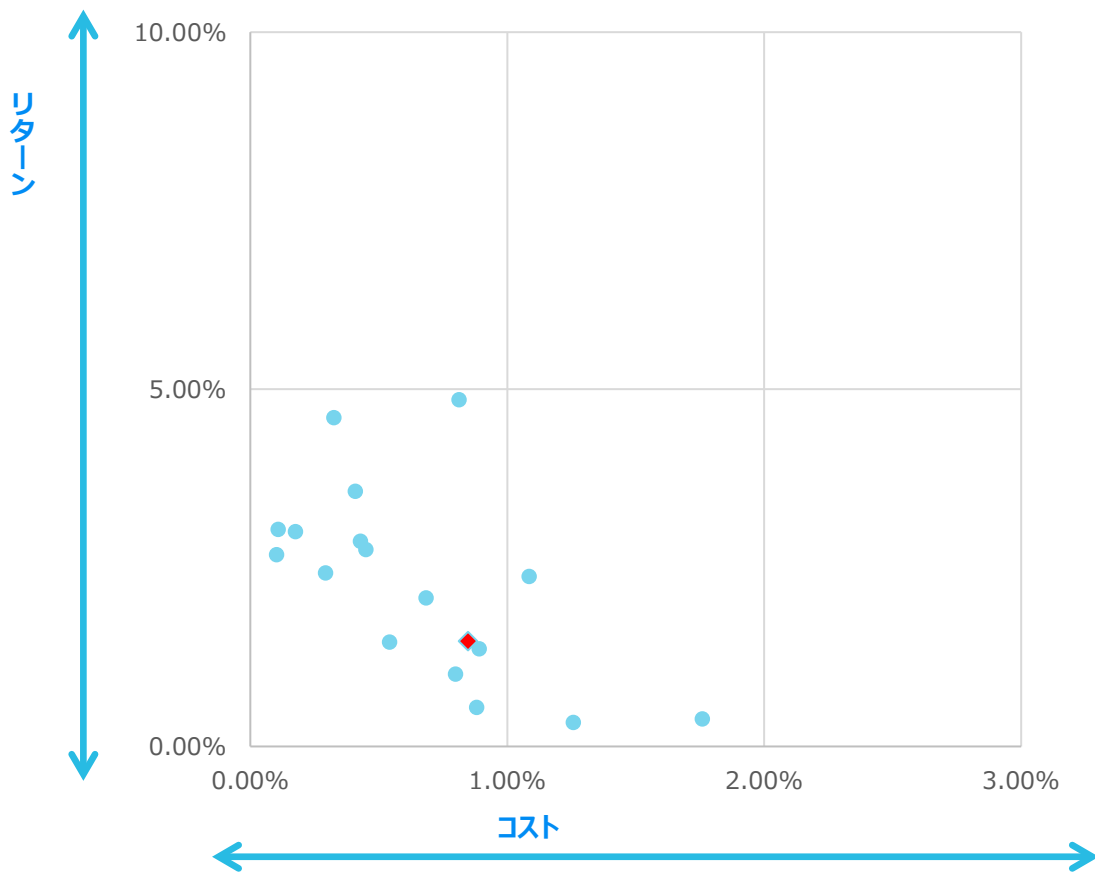
(出所) 当行がQuickのデータをもとに作成

# 2022年度実施状況 ～商品・サービス～

お客さまに寄り添ったご提案/分かりやすい情報提供

外貨建保険の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン（共通KPI）

2023年3月末基準



残高加重平均値 (赤印)	コスト	リターン
	0.85%	1.47%

No	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデン E X	0.89%	1.37%
2	デュアルボックス	0.88%	0.55%
3	パワーアキュムレーター	0.33%	4.60%
4	デュアルボックス 2	1.26%	0.34%
5	アップサイドプラス	1.18%	-0.58%
6	ビーウィズユー	0.68%	2.08%
7	デュアルボックス 3	1.76%	0.38%
8	シリウスハーモニー	0.18%	3.01%
9	シリウスデュアル	0.11%	3.04%
10	三大陸	0.45%	2.76%
11	ライフロング・セレクト P G 3	0.80%	1.01%
12	サニーガーデン	0.54%	1.46%
13	シリウスプラス	0.10%	2.69%
14	ビーウィズユープラス	1.15%	-1.22%
15	パワードル	0.41%	3.57%
16	やさしさ、つなぐ	0.76%	-0.29%
17	ふるはーとロードグローバル	1.09%	2.38%
18	パワーカルテット	0.43%	2.87%
19	アップサイド 1 0	0.29%	2.43%
20	P G ターゲット 2	0.81%	4.85%
	加重平均	0.85%	1.47%

共通KPIについては、金融庁HP「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて」（令和4年1月18日）の「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIの定義」に基づき作成しております。

銘柄別コスト・リターン/手数料率の定め方について

①販売会社が、該当銘柄の最新の概要明示資料に記載の手数料率の最大値を参照している保険会社（手数料支払いタイプ別に手数料率が併記されている場合、自社で選択している支払いタイプの数値の最大値を参照している保険会社）：アクサ生命保険株式会社  
 ②保険会社における当該銘柄の保有全契約のうち、保険契約開始から60か月以上経過した契約（基準日時点で有効であるもの）を対象に、当該銘柄を組成する保険会社にて算出される、各契約に適用されている新契約手数料率及び継続手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均した値を使用している保険会社  
 ：クレディ・アグリコル生命保険株式会社、ブルデンシャル・ジブラルタ・ファイナンシャル生命保険株式会社、ジブラルタ生命保険株式会社、メットライフ生命保険株式会社

・外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、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、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額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。

・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。

# 2022年度実施状況 ～評価・教育～

## 2022年度 アクションプラン

- お客さまから求められる高い専門性とプロ意識をもつ人材の育成を目指して、トレーニングを充実させ、金融のエキスパートとしての資格取得も奨励します。
- 長期にわたるお客さまとの信頼関係を築くために、お客さまからの評価や預かり資産の積み上げを重視して評価します。

## 実施状況

- 2022年12月～2023年1月にかけて、メール・郵便にてお客さまに対しCXアンケートを実施しました。回答の内容を2022年度の評価として用いることで、お客さまのお声をスタッフの評価に反映させました。
- 外部調査機関による対応品質テストとしての店頭調査を年2回実施しました。今後の対応品質向上にむけて、現場のスタッフを中心に接客・接遇の見直しに取り組みました。
- お客さまの幅広いニーズにお応えするために、FP資格の取得を推進いたしました。2023年3月時点の営業担当者の保有比率は59%でした。2023年度も取得を推進いたします。



# 2022年度実施状況 ～評価・教育～

## KPI：相続などにかかる資産承継の専門知識を保有している社員の配置状況/応対品質向上を目的とした研修の実施状況

- ・ 相続などにかかる資産承継の専門知識を保有している社員の配置状況として、社内資格である相続相談資格保有者数を、応対品質向上を目的とした研修の実施状況として応対価値向上研修の受講件数累計を示しました。今後も、お客さまのより高度なニーズに対して幅広く対応できる体制の整備に努めます。

### 相続などにかかる資産承継の専門知識を保有している社員の配置状況

#### 社内資格である相続相談資格保有者数

- ・ 財産コンサルタント（専任）：9名
- ・ 財産コンサルタント（兼務）：4名
- ・ SFC所属コンサルタント：65名

### 応対品質向上を目的とした研修の実施状況

#### 応対価値向上研修の受講件数

- ・ Wealth Advisor研修（2023年3月末現在）  
1412人／1432人（98.6%）

# 2022年度実施状況 ～DX・チャネル～

## 2022年度 アクションプラン

- ご相談ニーズには、店舗やリモート相談窓口（電話、ビデオ通話）など、グループ内の連携も加え様々な窓口をご用意します。
- 最新のテクノロジーを生かしてお客さまのご要望を一元管理し、どのチャネルでもご要望が的確に把握された状態でのサービス提供を目指します。
- 先進的技術を取り入れ革新的なテクノロジーの活用を徹底しつつ、人材、ガバナンス、財務に関する組織的能力を強化し、最適な商品・サービス・機能を提供してまいります。

## 実施状況

- 2023年3月に「SBI新生銀行アプリ」をリニューアルしました。これにより、レイアウトを見やすいものに刷新、よく使う機能をシンプルに配置、振込メニューに便利な機能を追加、証券残高表示の新機能を追加など、利便性の向上を図りました。
- Webチャンネルにおける「Web予約フォーム」に有人対応チャットを掲出し、それまで対応できなかった入力から3時間以内の運用相談予約も受付可能にすることで、お客さまの利便性の向上に努めました。

## KPI：最適なコミュニケーションの実現/お客さまへ提案からアフターフォローまで

- デジタル化の推進としてビデオ相談件数・サテライトラウンジ利用件数を、コミュニケーション促進ツールのご利用状況として、コミュニケーションアプリのスレッド総数を示しました。今後もお客さまのニーズにお応えする最適なコミュニケーションの実現に努めます。

## デジタル化の推進状況

### ビデオ相談件数

実施月	件数
2021年度	3,820
2022年度	2,638

(注) ビデオ相談 全店展開 2021年8月から

### サテライトラウンジ利用件数

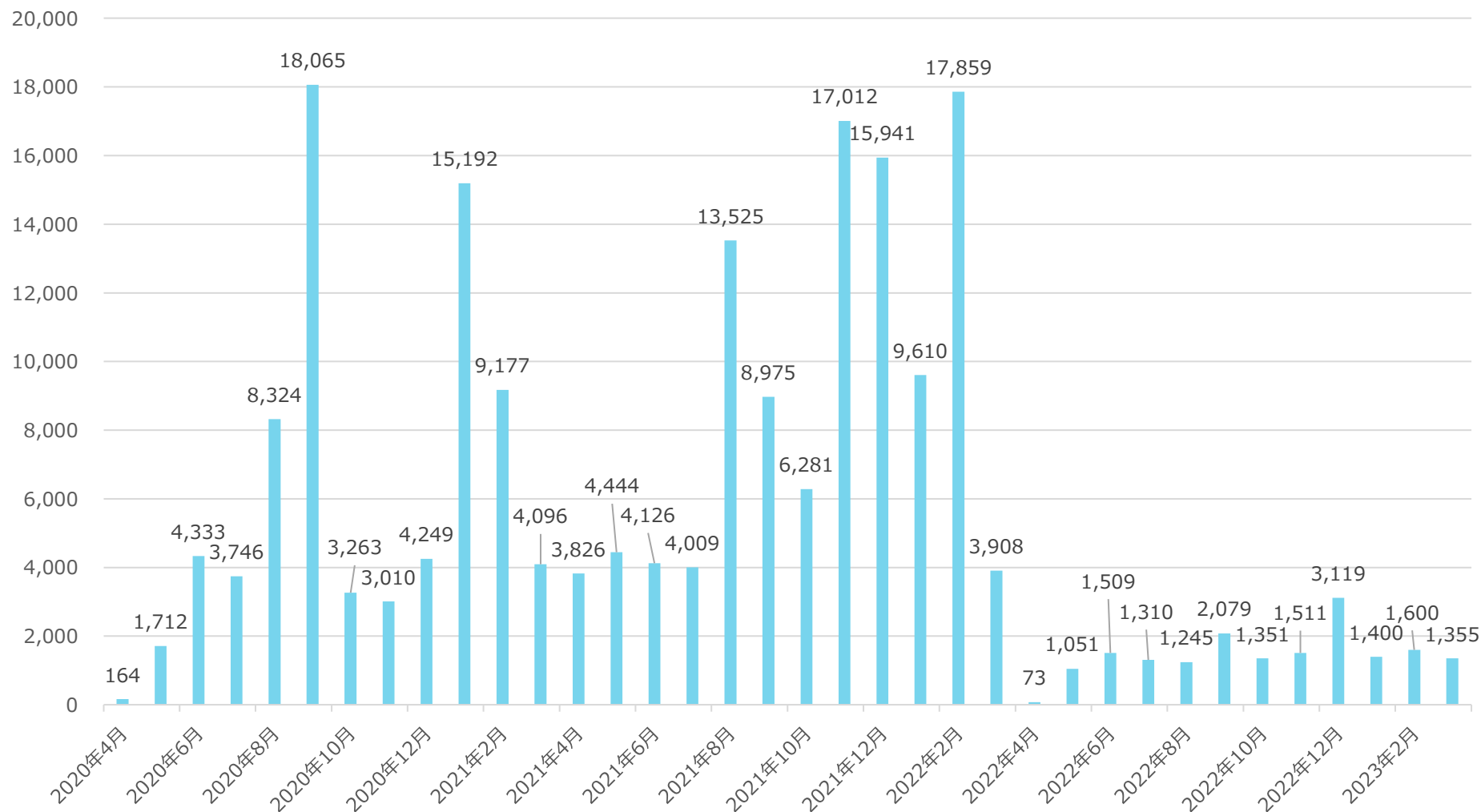
年度	件数
2020年度	14
2021年度	520
2022年度	1,898

(注) サテライトラウンジ利用開始 2021年1月から

# 2022年度実施状況 ～DX・チャネル～

## コミュニケーション促進ツールのご利用状況

コミュニケーションアプリ スレッド総数



(注) コミュニケーションアプリ、全店利用開始日：2020年4月20日  
各月のスレッド数

# 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係のご案内

「顧客本位の業務運営に関する原則」		記載箇所
原則2	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	取組方針・アクションプラン お客さまへのお約束 2022年度実施状況 スライド23
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	取組方針・アクションプラン お客さまへのお約束 2022年度実施状況 スライド23
原則3	金融事業者は、取引における顧客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、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	取組方針・アクションプラン 商品・サービス 2022年度実施状況 スライド17
(注)	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	取組方針・アクションプラン 商品・サービス 2022年度実施状況 スライド17
原則4	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、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、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	取組方針・アクションプラン 商品・サービス 2022年度実施状況 スライド15
原則5	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング 2022年度実施状況 スライド4、15
(注) 1	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・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 ・顧客に対して販売・推奨等を行う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 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客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む） ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客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）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	取組方針・アクションプラン 商品・サービス 2022年度実施状況 スライド15
(注) 2	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	取組方針・アクションプラン 商品・サービス 2022年度実施状況 スライド15
(注) 3	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング、商品・サービス 2022年度実施状況 スライド4、15
(注) 4	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング、商品・サービス 2022年度実施状況 スライド4、15

# 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係のご案内

「顧客本位の業務運営に関する原則」			記載箇所
原則5	(注) 5	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、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などして顧客の注意を促すべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング、商品・サービス 2022年度実施状況 スライド4、15
原則6		金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング、評価・教育 2022年度実施状況 スライド4、23
	(注) 1	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客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、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、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こと	取組方針・アクションプラン コンサルティング、商品・サービス 2022年度実施状況 スライド4、15
	(注) 2	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング、商品・サービス 2022年度実施状況 スライド4、15
	(注) 3	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング、商品・サービス 2022年度実施状況 スライド4、15
	(注) 4	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング、商品・サービス、 評価・教育 2022年度実施状況 スライド4、15、23
	(注) 5	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	取組方針・アクションプラン コンサルティング、商品・サービス 2022年度実施状況 スライド4、15
原則7		金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	取組方針・アクションプラン 評価・教育 2022年度実施状況 スライド23
	(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	取組方針・アクションプラン 評価・教育 2022年度実施状況 スライド23

# (参考) 2022年度アクションプラン

## コンサルティング

- SBI新生銀行は、何より信頼関係を重視し、お客さまに寄り添ったご提案を末ながく行ってゆきます。
- お客さまへのご提案からアフターフォローまでを一連のサービスとしてご提供します。
- お客さまの様々なライフステージに合わせて、つねに最適な提案を行えるよう、高い専門性と金融知識をそなえたスタッフを揃えてご対応します。
- お客さまのニーズの変化に合わせて、組織体制の最適化を進めるように努めてゆきます。

### 2022年度 アクションプラン

- **お客さまのご家族・資産の背景やライフイベント等をお伺いし、ニーズに沿った最適な提案を行います。**
- **中長期の資産形成に向け、様々なサービス、ツールを活用し最適なポートフォリオ提案に努めます。**
- **運用商品のご購入から、ライフプランや環境の変化に対応するためのアフターフォローを一連のサービスとし、継続的なお付き合いを大切にします。**
- **資産運用からライフプラン上のご要望までお応えできる最良のパートナーとして、SBIグループの知見・ノウハウを活用し、常にお客さまを第一に考え提案、サービスを提供することで、お客さまの最善の利益を追求します。**

## 商品・サービス

- SBI新生銀行は、お客さまの様々なニーズに合わせて、充実した金融商品およびサービスを多彩にご用意し、ご提供します。
- お客さまのライフステージにおける目的や問題、将来に向けての備えなど、人生100年時代を見据えた商品ラインナップをご用意するように努めてゆきます。
- 新生グループの商品・サービスだけにこだわらず、幅広くセレクトすることで、お客さまのニーズに合う最適なラインナップを実現します。
- お客さまに最適な商品・サービスをご選択いただけるよう、より分かりやすい情報を、より理解しやすい方法でご提供します。

### 2022年度 アクションプラン

- **SBIグループや外部パートナーの商品・サービスによるフルラインナップ化を実現し、お客さまへの提案力と提供する付加価値の最大化を目指します。**
- **重要情報シートを活用し商品のリスク・コストや客観的データを分かりやすくご案内し、情報の非対称性の解消と投資判断に必要な情報の提供に努めます。**
- **商品やサービスの選定には、コンプライアンス・リスク管理を担当する部署を交えた委員会にて、利益相反の確認とチェックを行います。利益相反管理の徹底が求められる場合は、その旨を明示し、適切な説明に努めます。**

# (参考) 2022年度アクションプラン

## 評価・教育

- SBI新生銀行は、お客さま第一の考えを形にするために、お客さまからの評価を店舗およびスタッフの評価に反映させ、さらなるスキルアップの体制づくりに活かします。
- お客さまから寄せられた貴重なご意見を、スタッフの評価およびトレーニングに活かします。
- あわせて、上司・同僚・部下からの「多面評価」の手法も取り入れます。

### 2022年度 アクションプラン

- **お客さまから求められる高い専門性とプロ意識をもつ人材の育成を目指して、トレーニングを充実させ、金融のエキスパートとしての資格取得も奨励します。**
- **長期にわたるお客さまとの信頼関係を築くために、お客さまからの評価や預かり資産の積み上げを重視して評価します。**

## DX・チャネル

- お客さまがライフスタイルに合わせてご相談いただけるように、様々なサービスや環境をご提供します。
- テクノロジーの発展や社会の変化に応じて、お客さまにとって最適なコミュニケーションの場をご提供します。
- お客さまからいただいた大切な情報を、店舗・コンタクトセンター・インターネットが連携して共有し、お客さまがどの窓口をご利用いただいてもスムーズにご相談いただける環境をご用意します。

### 2022年度 アクションプラン

- **ご相談ニーズには、店舗やリモート相談窓口（電話、ビデオ通話）など、グループ内の連携も加え様々な窓口をご用意します。**
- **最新のテクノロジーを生かしてお客さまのご要望を一元管理し、どのチャネルでもご要望が的確に把握された状態でのサービス提供を目指します。**
- **先進的技術を取り入れ革新的なテクノロジーの活用を徹底しつつ、人材、ガバナンス、財務に関する組織的能力を強化し、最適な商品・サービス・機能を提供してまいります。**

