

# お客さま本位の業務運営

2024年度実施状況

2025/6/30

SBI新生銀行グループ

**SBI** 新生銀行



## 魅力的な商品・サービスの拡充

- ① 資産形成・資産運用や資産承継・相続対策などといった、多種多様なお客さまのニーズに応えるような商品ラインナップをご用意します。
- ② ライフプラン上の様々なご要望に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・ノウハウを活用しサービスを提供することで、お客様の最善の利益を追求します。
- ③ ご相談ニーズには、銀行店舗と、SBIグループ内の連携による共同運営店舗にて、多様化するお客様1人1人のニーズにお応えする資産運用をご提案いたします。
- ④ 最新のテクノロジーを活かし、インターネットバンキングやスマートフォンアプリを通じてお客様の資産運用のお役に立てるサービス提供を目指します。

## お客様への誠実な対応

- ⑤ お客様のご家族・資産の背景やライフイベント等を踏まえ、様々なサービス、ツールを活用することにより、ニーズに沿った最適なポートフォリオ提案を行います。
- ⑥ 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。
- ⑦ お客様から寄せられたご意見をもとに、サービス改善に取り組みます。ご意見にお応えできた改善内容はホームページで公表します。
- ⑧ スタッフのコンサルティング力強化にむけたスキルアップ研修を継続して行っています。

- ⑨ 金融のエキスパートとしての資格取得も奨励し、お客さまからの信頼感へつなげてまいります。
- ⑩ 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。
- ⑪ 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、リスクリターンの検証等を踏まえお客さまの最善の利益に資するかどうかを十分検討し、また、利益相反の確認とチェックを行い、販売後もチェックを行うことで、常にお客さま目線で選定が行われる体制を徹底いたします。
- ⑫ 手数料を優先したりグループ企業の商品を優先するのではなく、お客さまに最適なご提案を徹底し、利益相反管理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。
- ⑬ 重要情報シートを活用し、商品の特徴・リスクやコストを透明化することで、お客さまによりわかりやすい情報の提供に努めます。
- ⑭ 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、客観的データをより分かりやすい方法でご提供します。

# 2024年度 実施状況 【魅力的な商品・サービスの拡充①④】

3

| アクションプラン   | 実施状況   |
|--|--|
| ① 資産形成・資産運用や資産承継・相続対策などといった、多種多様なお客さまのニーズに応えるような商品ラインナップをご用意します。         | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 保険の新商品を導入し、商品ラインナップを拡充しました。</li><li>➤ 金銭信託の募集の取扱いに関して、「店頭取次サービス」を新設しました。</li><li>➤ 債券、不動産小口信託受益権の品ぞろえを拡充しました。</li><li>➤ SBI新生ウェルスマネジメント※（以下、共同店舗といいます）では投資信託の品ぞろえを拡充しました。</li><li>➤ 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。</li></ul>   |
| ④ 最新のテクノロジーを活かし、インターネットバンキングやスマートフォンアプリを通じてお客さまの資産運用のお役に立てるサービス提供を目指します。 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ SBIグループであるウエルスアドバイザー株式会社より資産運用相談ツール「ウエルスアドバイザー」の提供を受け、ライフプランシミュレーションやマーケット情報などを活用し、2024年度も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。<ul style="list-style-type: none"><li>• Wealth Advisorを使った顧客への提案数<br/>→ 2024年度実績18,474件</li></ul></li><li>➤ スマートフォンアプリのアップデートを実施し、資産状況画面からSBI証券のMy資産ページにアクセスできるようになるなど、利便性を向上させました。</li></ul> |

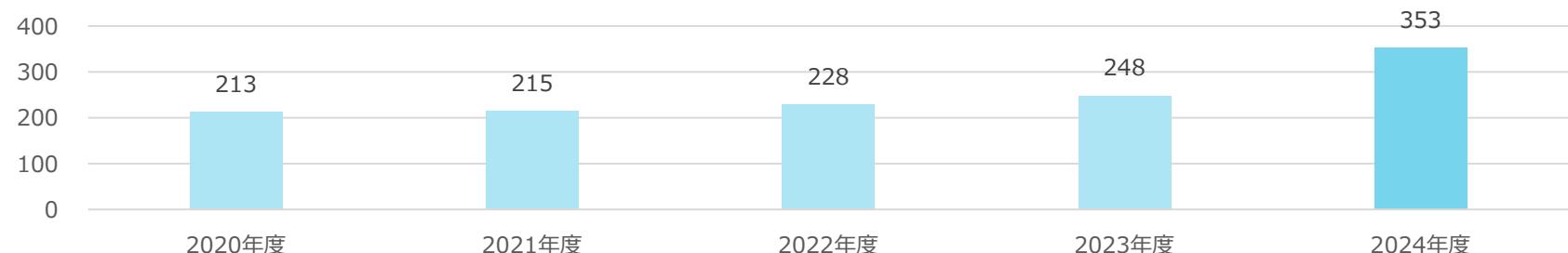
※ SBI新生銀行とSBIマネープラザの共同運営店舗。主に富裕層のお客さまを対象に、資産運用やライフプランニング、相続対策などの総合的な金融サービスを提供

# 2024年度 実施状況 【魅力的な商品・サービスの拡充②③】

4

| アクションプラン  | 実施状況  |
|---|---|
| ② ライフプラン上の様々なご要望に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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2024年度は、SBIグループとしてイギリス・ロンドンに本社を置く世界最大級のヘッジファンド運用会社マン・グループと提携し、伝統的な株式や債券とは異なる資産に投資するオルタナティブ投信を導入しました。今後も先進的な商品・サービスのラインナップ拡充に努めてまいります。</li> </ul>   |
| ③ ご相談ニーズには、銀行店舗と、SBIグループ内の連携による共同運営店舗にて、多様化するお客さま1人1人のニーズにお応えする資産運用をご提案いたします。         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2022年8月の第1号店オープン以降、2025年3月までに全店舗の共同店舗化が完了しました。SBIグループの総力を結集した質の高いコンサルティングサービスと多種多様なソリューションを、共同店舗を通じてご提供し、富裕層のお客さまの資産運用と資産管理にご活用いただけるようになりました。</li> <li>➤ 加えてお客さまのライフステージに合わせて、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。今後も継続的に高品質のサービスをお届けできるように努めます。<br/>(資産承継・相続対策等の相談件数については、下記をご参照下さい)</li> </ul> |

資産承継・相続対策等の相談件数



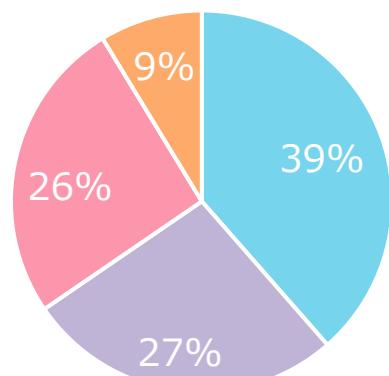
# 2024年度 実施状況 【お客さまへの誠実な対応⑤】

5

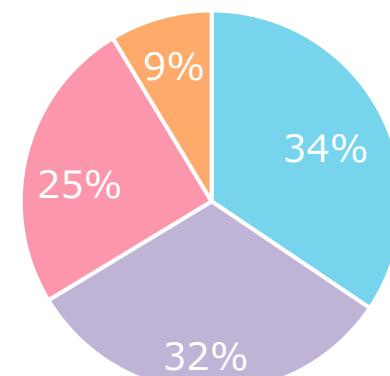
| アクションプラン  | 実施状況  |
|---|---|
| ⑤ お客さまのご家族・資産の背景やライフイベント等を踏まえ、様々なサービス、ツールを活用することにより、ニーズに沿った最適なポートフォリオ提案を行います。 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ お客さまの様々なライフステージに合わせた、ポートフォリオ（分散投資）提案を行いました。</li><li>➤ 2024年度は、債券の品ぞろえを拡充したことから、証券仲介サービスの残高伸張に寄与しました。（主なリスク性商品（特定預金・投資信託・特定保険・債券）の販売預り資産残高の比率については、下段をご参照下さい。）</li></ul> |

## 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

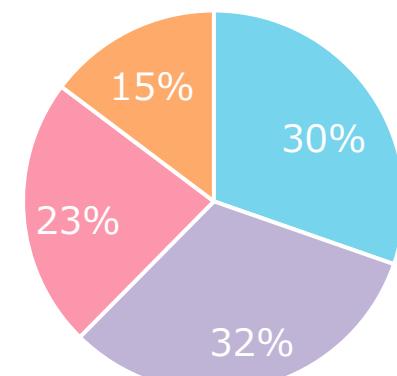
2023年3月末



2024年3月末



2025年3月末



■ 特定預金 ■ 投信 ■ 保険 ■ 証券仲介

■ 特定預金 ■ 投信 ■ 保険 ■ 証券仲介

■ 特定預金 ■ 投信 ■ 保険 ■ 証券仲介

# 2024年度 実施状況 【お客さまへの誠実な対応⑥】

6

| アクションプラン  | 実施状況  |
|---|---|
| ⑥ 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。 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 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、電子メールや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。</li><li>➤ 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した。また、ターゲット型の外貨建て一時払保険の保有者に向けて、目標値到達に近づいた際に、商品概要の振り返り等の情報提供を実施しました。</li><li>➤ 市況の大幅な変動により、投資信託の基準価額が、前営業日比一定水準以上の下落をした投資信託の保有者に向けて、電子メールや電話によるフォローを実施しました。</li><li>➤ 「資産運用」や「マーケットの今後の見通し」等、お客さまの興味のあるテーマについて、分かりやすく解説するセミナーをオンライン等で開催しました。</li></ul> |

# 2024年度 実施状況 【お客さまへの誠実な対応⑦⑩】

7

| アクションプラン  | 実施状況   |
|---|--|
| ⑦ お客さまから寄せられたご意見をもとに、サービス改善や顧客対応力向上に向けた研修などに取り組みます。ご意見にお応えできた改善内容はホームページで公表します。 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 店頭やパワーコール等に寄せられた全てのお客さまの声を確認し、一つでも多く、お客さまの声に応えられるよう日々改善に取り組みました。<br/>    &lt;主な取組事例&gt;<ul style="list-style-type: none"><li>• スマートフォンアプリ機能の充実（2024年7月）</li><li>• パワーダイレクトの機能サービス拡充（2024年8月）</li><li>• 「金銭信託の店頭取次サービス」新設（2025年2月）</li></ul></li><li>➤ お客さまの声にお応えした項目については、ホームページで公表しました。</li><li>➤ スタッフの接客・接遇の品質向上のため、外部講師による研修を実施しました（2025年2月）。</li></ul> |
| ⑩ 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。                        | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 当行窓口で運用相談いただいたお客さま等にアンケートを実施し、ご意見をいただきました。いただいた回答の内容を2024年度の評価として用いることで、お客さまのお声を評価に反映させました。</li></ul>  |

# 2024年度 実施状況 【お客さまへの誠実な対応⑧⑨】

8

| アクションプラン                                      | 実施状況  |
|---|---|
| ⑧ スタッフのコンサルティング力強化にむけたスキルアップ研修を継続して行っています。    | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 相続コンサルティングによる相続人・被相続人の相続ニーズの的確な把握と幅広いソリューション提供を目指しています。そのため、ニーズヒアリングや最適なソリューション提供のためのスキル研修を展開し、コンサルティング力を強化しました。</li><li>➤ 金融のエキスパートとしての応対品質の向上を目的に、お客さまからの信頼にお応えするべく、以下の各種研修を実施しました。<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 投信フォローアップ研修</li><li>✓ マーケット勉強会</li></ul></li></ul> |
| ⑨ 金融のエキスパートとしての資格取得も奨励し、お客さまからの信頼感へつなげてまいります。 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 資産管理についてのご要望にお応えできるよう専門知識を保有した社員「財産コンサルタント」を各店に配置しました。</li><li>➤ 相続の備えなどライフイベントへのソリューションのひとつである不動産小口信託受益権について、取扱業者を紹介する行内資格「不動産小口関連業務資格者」を増員し、各店に配置しました。</li></ul>  |

# 2024年度 実施状況 【お客さまへの誠実な対応⑪⑫】

9

| アクションプラン  | 実施状況  |
|---|---|
| ⑪ 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、常にお客さま目線で選定が行われる体制を徹底いたします。 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 2024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8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。</li><li>➤ 今後、運用商品の特性に応じて販売対象と想定するお客さま像を踏まえ、実際に購入されたお客さまがその想定に合致しているか等の検証を上記の委員会・部会にて行います。</li><li>➤ また、当行および商品提供会社から提供を受ける運用商品について、組成から満期までの一連のライフサイクルの品質管理も上記の委員会・部会で行います。</li></ul>  |
| ⑫ 手数料を優先したりグループ企業の商品を優先するのではなく、お客さまに最適なご提案を徹底し、利益相反管理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。        | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 当行は、お客さまとの利益相反が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が関係している場合などがある、ということだと考えております。</li><li>➤ お客さまとの間でこのような場合に利益相反が生じることを防ぐため、当行は下記の通りに利益相反を適切に管理しております。<ol style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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</li><li>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</li></ol></li></ul> |

# 2024年度 実施状況 【お客さまへの誠実な対応⑬⑭】

10

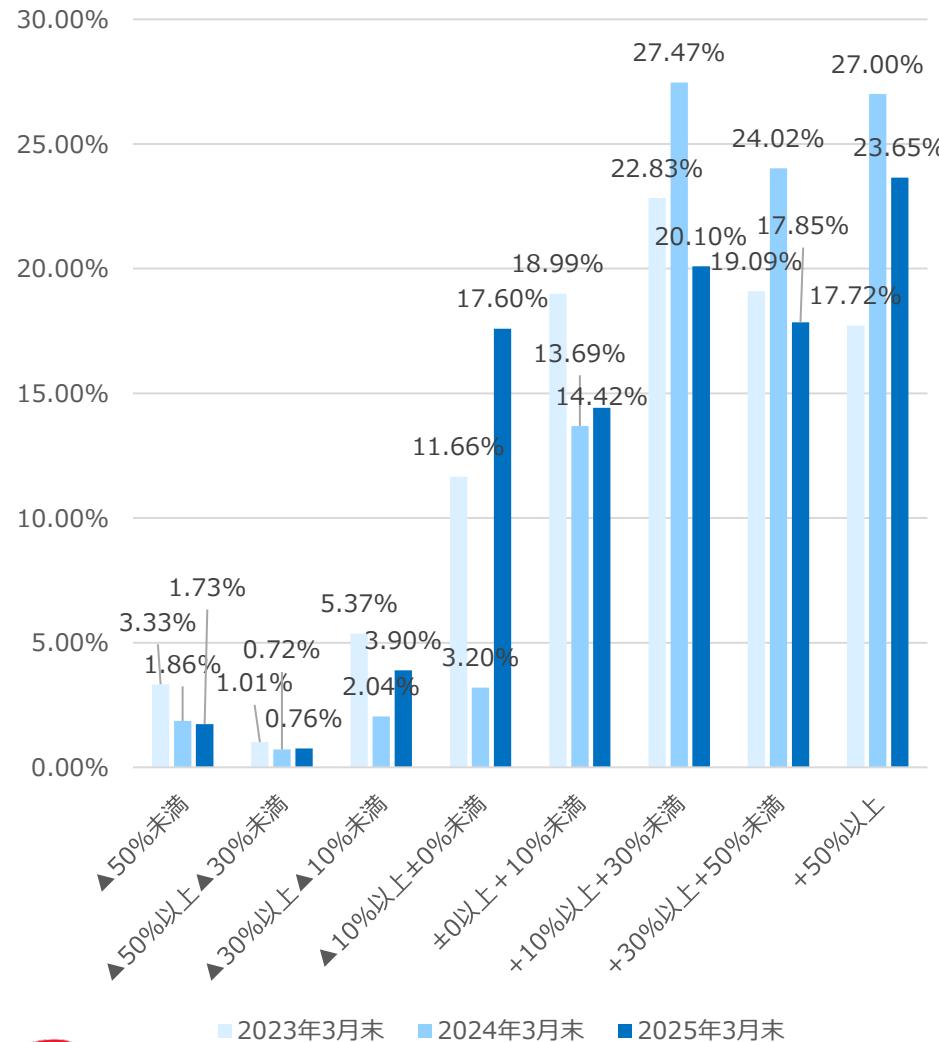
| アクションプラン  | 実施状況   |
|---|--|
| ⑬ 重要情報シートを活用し、商品の特徴・リスクやコストを透明化することで、お客さまによりわかりやすい情報の提供に努めます。 | <p>➤ ライフプランニングにあたっては、重要情報シートを用いて、お客さまの様々なライフステージに合わせた最適なご提案に向けて、お客さまにとって必要な情報を、より理解しやすい方法でご提供します。</p> <p>また、2024年度は二重通貨定期預金と外貨定期預金の比較説明ツールを導入し、お客さまにとってよりわかりやすく丁寧な情報提供に努めております。</p>  |
| ⑭ お客さまに最適な商品・サービスをご選択いただけるよう、客観的データをより分かりやすい方法でご提供します。        | <p>➤ 金融庁より2018年6月に公表された「投資信託販売会社における比較可能な成果指標（共通KPI）について」および2022年1月に公表された「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」に基づく検証結果をお示しました。（詳細は別添 p12～16をご参照下さい）</p> <p>➤ 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。（詳細は別添 p17をご参照下さい）</p> <p>➤ 今後も、商品提供会社と連携し、商品の特性や客観的データをより分かりやすい方法でご提供します。</p> |

## 別添

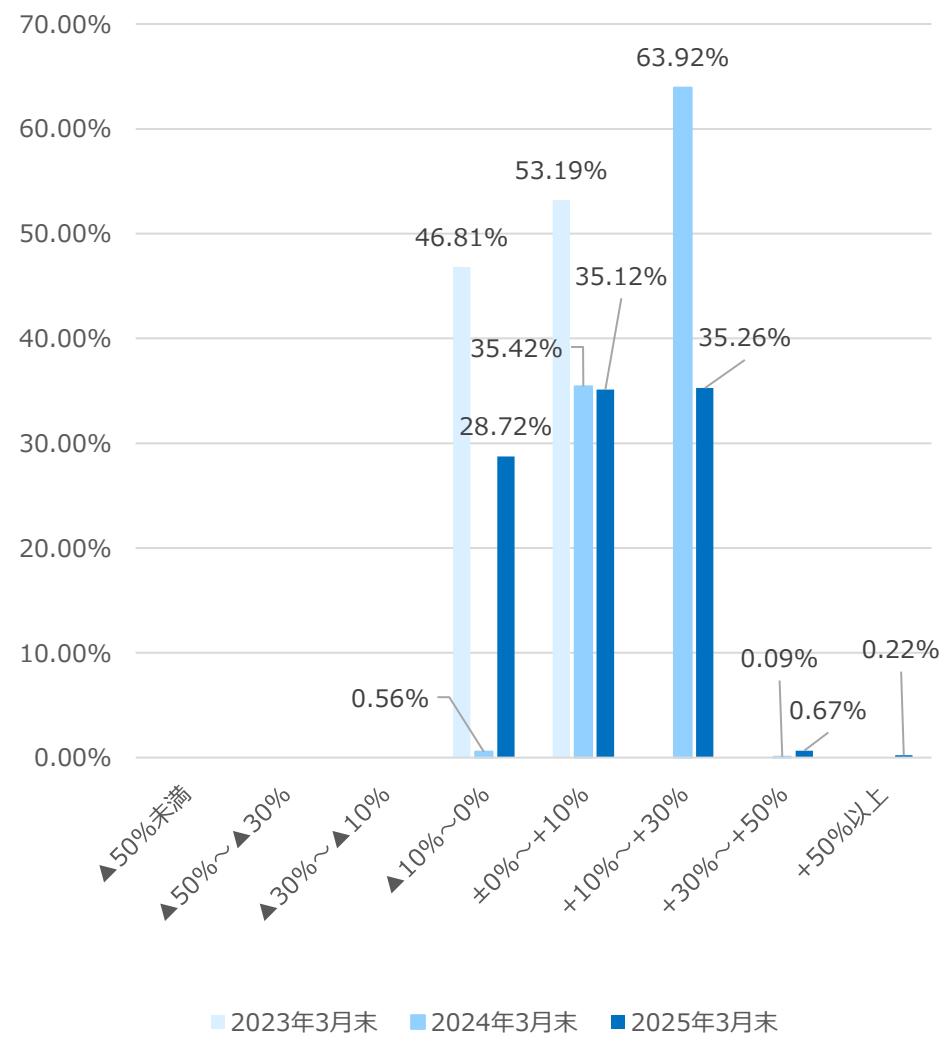
# 2024年度実施状況【共通KPI】

12

## 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



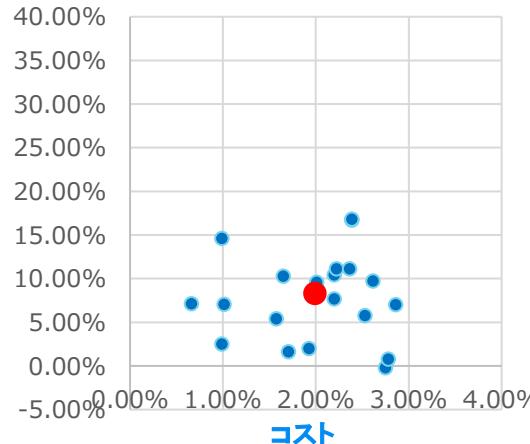
# 2024年度実施状況【共通KPI】

13

## 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

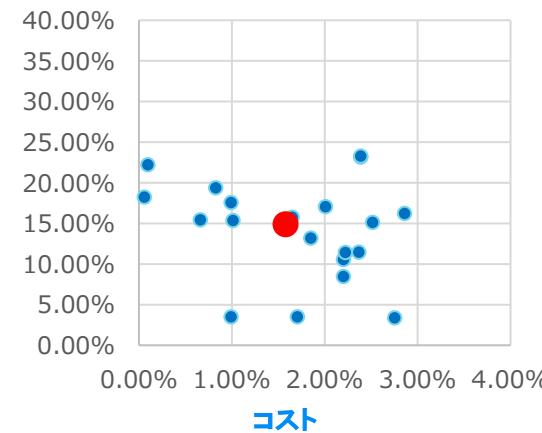
2023年3月末基準

リターン



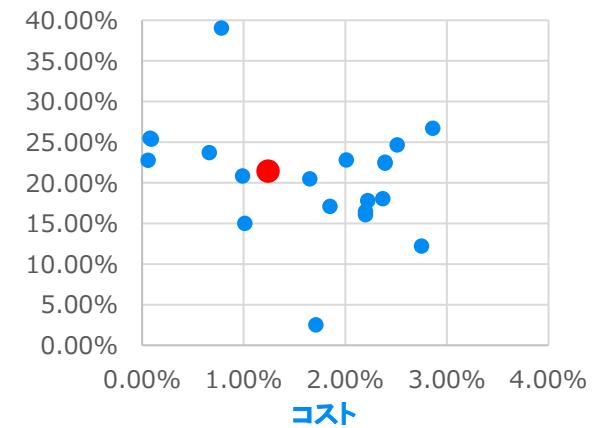
2024年3月末基準

リターン



2025年3月末基準

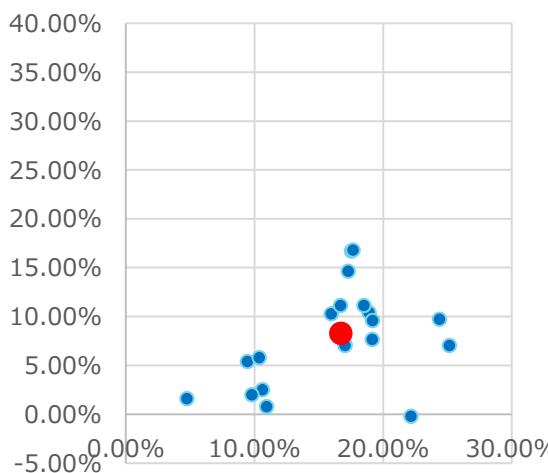
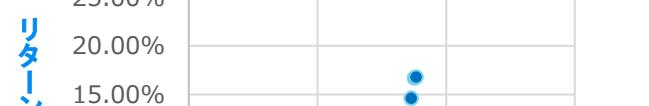
リターン



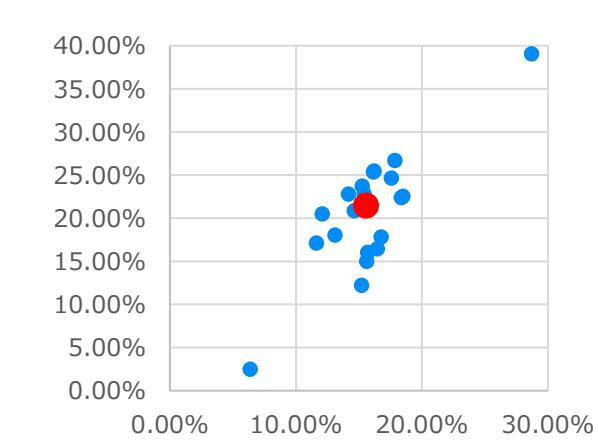
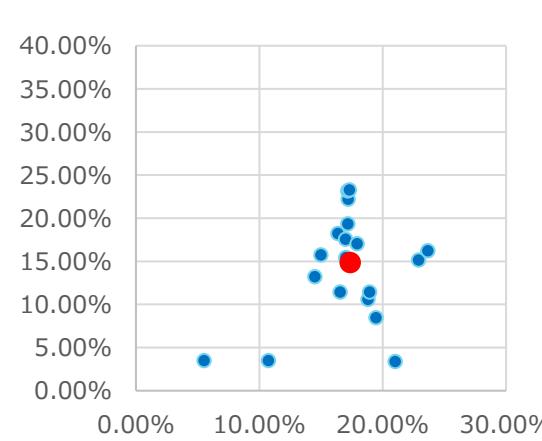
| 残高加重平均値<br>(赤印) | コスト   | リターン  |
|-----------------|-------|-------|
|                 | 1.99% | 8.29% |

| 残高加重平均値<br>(赤印) | コスト   | リターン   |
|-----------------|-------|--------|
|                 | 1.58% | 14.86% |

| 残高加重平均値<br>(赤印) | コスト   | リターン   |
|-----------------|-------|--------|
|                 | 1.24% | 21.43% |



リターン



| 残高加重平均値<br>(赤印) | リスク    | リターン  |
|-----------------|--------|-------|
|                 | 16.71% | 8.29% |

| 残高加重平均値<br>(赤印) | リスク    | リターン   |
|-----------------|--------|--------|
|                 | 17.36% | 14.86% |

| 残高加重平均値<br>(赤印) | リスク    | リターン   |
|-----------------|--------|--------|
|                 | 15.60% | 21.43% |

# 2024年度実施状況【共通KPI】

14

## 投資信託の預り残高上位20銘柄

2025年3月末基準

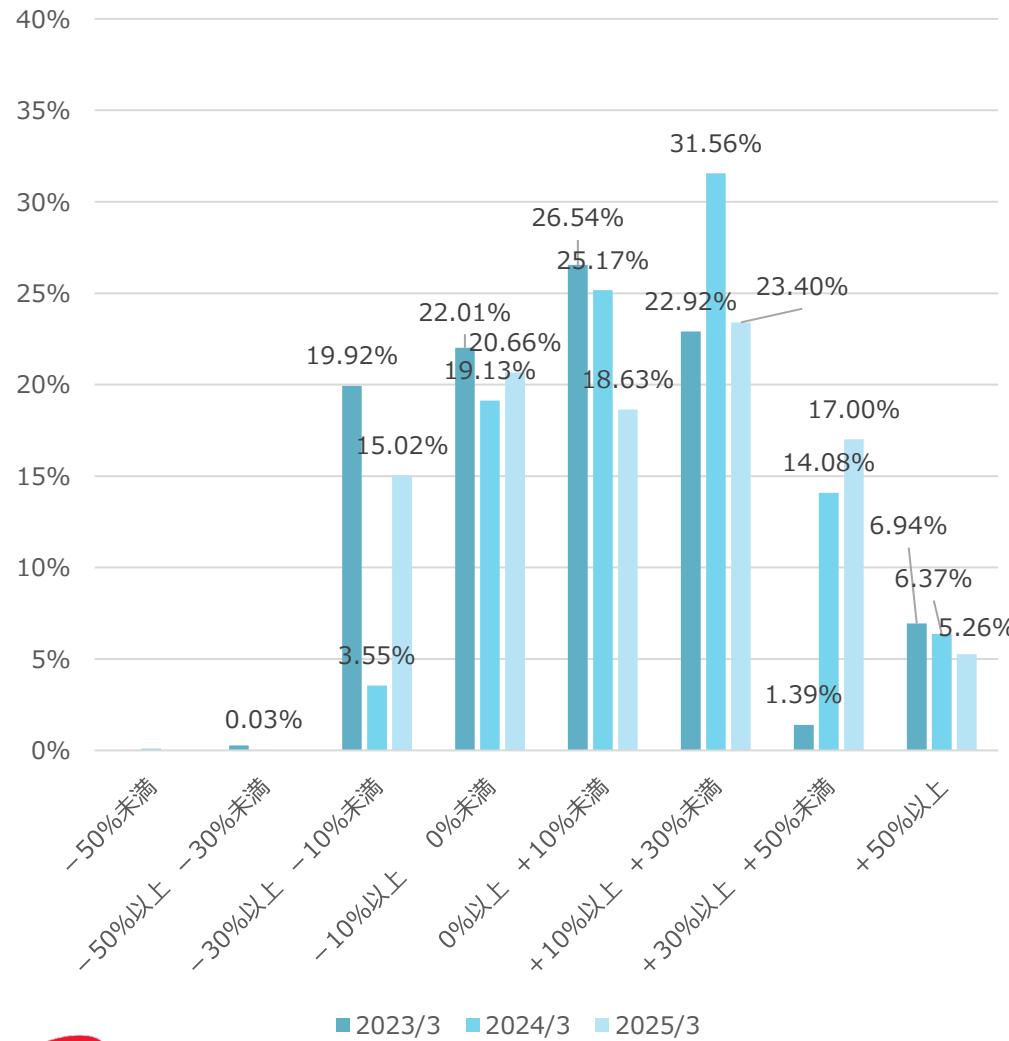
| 順位 | ファンド名  | ファンド分類 | トータルリターン（5年） | コスト   | リスク（5年） |
|----|--|--------|--------------|-------|---------|
| 1  | eMAXIS Slim 米国株式（S&P500）                         | 国際株式型  | 25.47%       | 0.08% | 16.20%  |
| 2  | eMAXIS Slim 全世界株式（オール・カントリー）                     | 国際株式型  | 22.77%       | 0.06% | 14.19%  |
| 3  | SBI・UTI インドファンド                                  | 国際株式型  | 24.63%       | 2.51% | 17.58%  |
| 4  | ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）                        | REIT型  | 16.04%       | 2.20% | 15.70%  |
| 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  | 22.39%       | 2.39% | 18.36%  |
| 6  | SBI・V・S&P500インデックス・ファンド                          | 国際株式型  | 25.34%       | 0.09% | 16.16%  |
| 7  | グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）                           | 債券型    | 2.49%        | 1.71% | 6.37%   |
| 8  | 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  | 20.84%       | 0.99% | 14.63%  |
| 9  | HSBC インド オープン                                    | 国際株式型  | 26.70%       | 2.86% | 17.87%  |
| 10 | 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  | 22.52%       | 2.39% | 18.49%  |
| 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  | 20.47%       | 1.65% | 12.09%  |
| 12 | JPM・BRICS5・ファンド                                  | 国際株式型  | 12.19%       | 2.75% | 15.22%  |
| 13 | フィデリティ・USリート・ファンド B（為替ヘッジなし）                     | REIT型  | 16.45%       | 2.20% | 16.47%  |
| 14 | インデックスファンド225                                    | 国内株式型  | 15.00%       | 1.01% | 15.62%  |
| 15 | 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  | 17.80%       | 2.22% | 16.77%  |
| 16 | iFreeNEXT FANG+インデックス                            | 国際株式型  | 39.04%       | 0.78% | 28.71%  |
| 17 | 世界好配当インフラ株ファンド（偶数月分配型）                           | 国際株式型  | 18.02%       | 2.37% | 13.12%  |
| 18 | GS 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  | 22.79%       | 2.01% | 15.42%  |
| 19 | フィデリティ・日本配成長株・ファンド（分配重視型）                        | 国内株式型  | 17.09%       | 1.85% | 11.65%  |
| 20 | 野村インデックスファンド・日経225                               | 国内株式型  | 23.70%       | 0.66% | 15.26%  |

(出所) 当行がQuickのデータをもとに作成

# 2024年度実施状況【共通KPI】

15

## 外貨建保険の運用損益別顧客比率

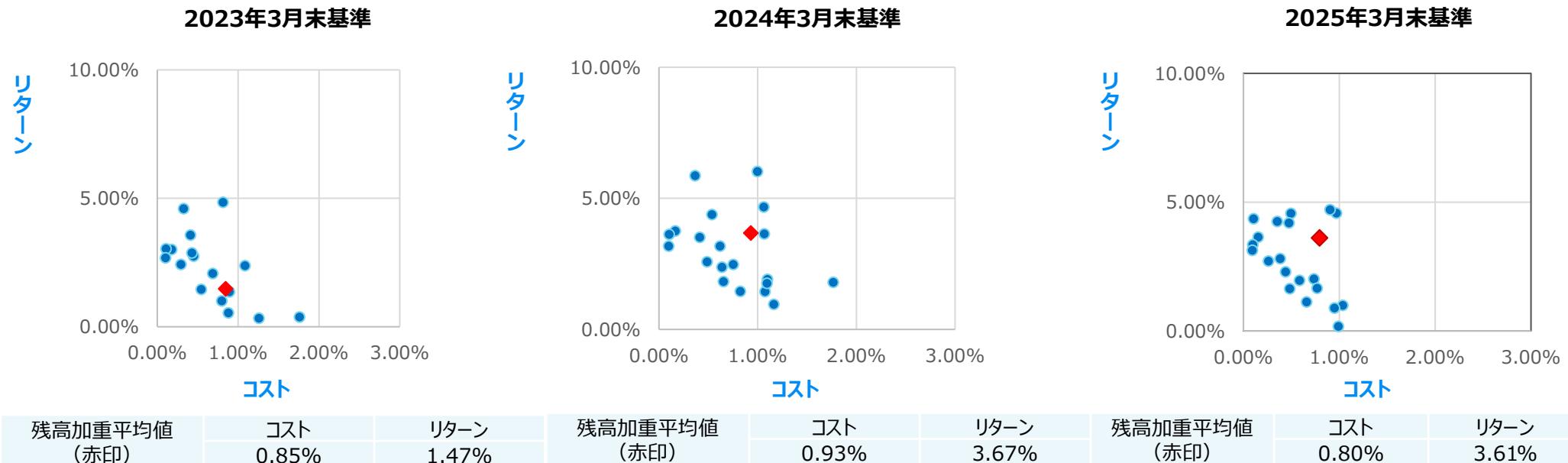


## 外貨建保険の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

2025年3月末基準

| No.  | 銘柄名            | コスト   | リターン  |
|------|----------------|-------|-------|
| 1    | サンガーデンEX       | 0.97% | 4.57% |
| 2    | アップサイドプラス      | 1.04% | 0.99% |
| 3    | パワーアキュムレーター    | 0.50% | 4.56% |
| 4    | ビーウィズユー        | 0.48% | 1.63% |
| 5    | ふるはーとJロードグローバル | 0.74% | 2.01% |
| 6    | デュアルボックス3      | 0.11% | 4.35% |
| 7    | デュアルボックスX      | 0.66% | 1.12% |
| 8    | やさしさ、つなぐ       | 0.59% | 1.95% |
| 9    | ビーウィズユープラス     | 0.99% | 0.18% |
| 10   | ライフロング・セレクトPG3 | 0.26% | 2.71% |
| 11   | 三大陸            | 0.47% | 4.19% |
| 12   | シリウスハーモニー      | 0.15% | 3.64% |
| 13   | プレミアベスト        | 0.95% | 0.89% |
| 14   | デュアルボックス2      | 0.77% | 1.65% |
| 15   | パワードル年金        | 0.35% | 4.25% |
| 16   | シリウスデュアル       | 0.10% | 3.35% |
| 17   | プレミアレシーブ(外貨建)  | 0.90% | 4.70% |
| 18   | パワーカルテット       | 0.38% | 2.81% |
| 19   | サンガーデン         | 0.44% | 2.29% |
| 20   | シリウスプラス        | 0.09% | 3.12% |
| 加重平均 |                | 0.80% | 3.61% |

## 外貨建保険の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



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

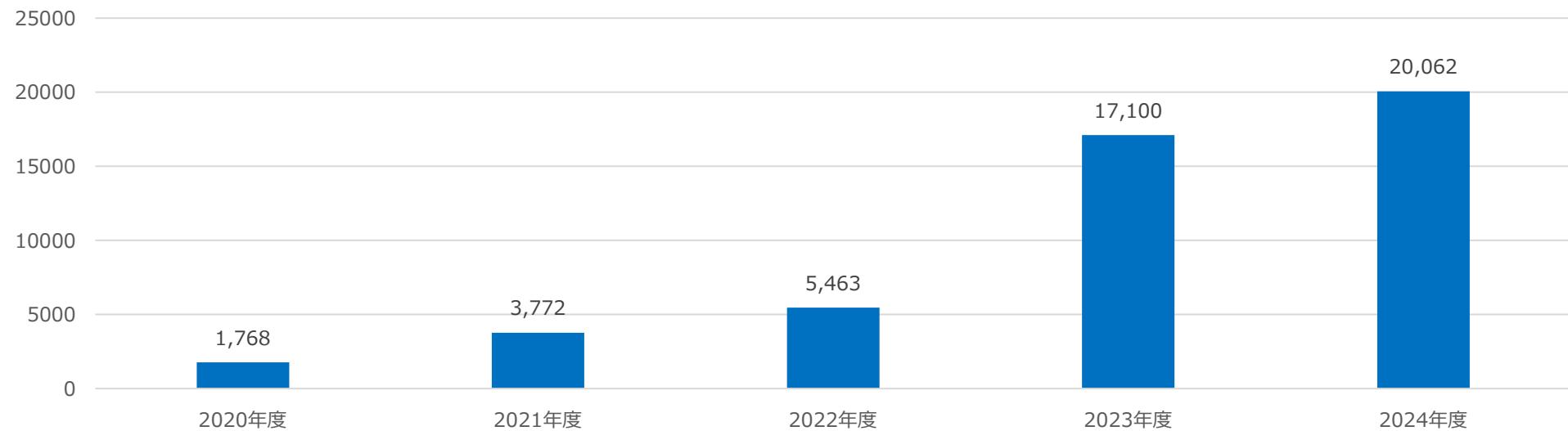
保険会社における当該銘柄の保有全契約のうち、保険契約開始から60か月以上経過した契約（基準日時点で有効であるもの）を対象に、当該銘柄を組成する保険会社にて算出される、各契約に適用されている新契約手数料率及び継続手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均した値を使用している保険会社：アクサ生命、クレディ・アグリコル生命保険株式会社、ジブラルタ生命保険株式会社、住友生命、プルデンシャル・ジブラルタ・ファイナンシャル生命保険株式会社、三井住友海上プライマリー生命、メットライフ生命保険株式会社

- 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多くあります。

- 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。

## 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



### 外貨預金（定期預金・普通預金）保有者数の推移

