

2022年3月期

ディスクロージャー誌



Annual Report

静岡中央銀行の現況

SHIZUOKA CHUO BANK

お客様・地域社会と共に発展し ベストパートナーとして信頼される銀行を目指して



取締役社長 清野 真司

皆さまには、平素より静岡中央銀行をお引き立ていただきまして、誠にありがとうございます。

おかげさまで、業容も着実に拡大しており、これもひとえに皆さまのご支援の賜物と深く感謝しております。

このたび、静岡中央銀行をより一層ご理解いただき、さらに身近に感じていただくため、2022年3月期ディスクロージャー誌を作成しましたので、ご一読いただければ幸いです。

当行は、2022年4月より2年間を計画期間とする第14次中期経営計画「深化」をスタートいたしました。

基本方針「お客様中心主義の深化」のもと、持続可能なビジネスモデルの深化を図っていくとともに、お客様と地域に寄り添いながらニーズや課題にお応えする（解決する）努力を続けることで、地域金融機関として、「お客様・地域社会と共に発展しベストパートナーとして信頼される銀行」であることを役職員一丸となって目指してまいります。

今後も、皆さまのベストパートナーとして、幅広いお客様のニーズに迅速かつ適切に対応し、地域金融機関としての役割を果たせるよう努めてまいりますので、皆さまにおかれましては、なお一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2022年7月

静岡中央銀行2022年カレンダー富士山フォトコンテスト
最優秀賞「春爛漫」山本武正氏撮影

ごあいさつ	1
静岡中央銀行のプロフィール	2
1.経営方針	
経営理念	3
中期経営計画	3
2.業績ハイライト(単体)	
2021年度 決算概要	4
3.地域の皆さまと共に	
お客様中心主義(CC)への取組み	6
地域密着型金融の推進	7
お客様本位の業務運営への取組み	12
4.トピックス	
NEWS	14
5.営業のご案内	
預金業務	15
融資業務	18
投資信託の窓口販売業務	20
個人型確定拠出年金(iDeCo)	20
公共債の窓口販売業務	20
保険商品の窓口販売業務	21
その他各種サービス	21
主な手数料のご案内	22
ATM利用のご案内	23
6.金融犯罪防止に向けた安全対策	
主な安全対策	24
金融犯罪による被害補償	25
暗証番号やご利用限度額はATMで変更できます	26
キャッシュカード・印鑑・通帳を紛失したときは	26
7.当行の概要	
役員一覧・当行のあゆみ	27
大株主一覧	27
株主の状況・資本金の推移・従業員の状況	28
組織図	28
8.ネットワーク	
店舗のご案内	29
店舗外ATMのご案内	30
9.企業価値向上のための態勢整備	
コーポレート・ガバナンスの状況	31
法令等遵守(コンプライアンス)態勢	32
リスク管理態勢	33
個人情報保護態勢	34
顧客保護等管理態勢	35
10.資料編	37

静岡中央銀行のプロフィール (2022年3月31日現在)

本店所在地	沼津市大手町4丁目76番地
設立	1926年(大正15年)11月12日
資本金	20億円
預金	7,051億円
貸出金	5,802億円
店舗数	43店舗 (静岡県内 23本支店 3出張所) (神奈川県内 14支店 2出張所) (東京都内 1支店)
従業員	441人

本冊子は銀行法第21条に基づいて作成したディスクロージャー誌です。

経営理念

堅実で健全な経営

当行は、経営理念「堅実で健全な経営」のもと、地域経済活性化への貢献に努め、地域と共に成長し地域金融機関としての企業価値を高めることにより、お客様・地域社会のベストパートナーとして信頼を得る。



中期経営計画

●当行は、2022年4月より、第14次中期経営計画「深化」～持続的成長に向けた挑戦～（期間2年間）をスタートいたしました。基本方針「お客様中心主義の深化」のもと、ビジネスモデルである訪問頻度管理を深化させ、今後もお客様と地域に寄り添った支援を継続するとともに、外部環境・内部環境や認識する課題等を踏まえた新たな施策にも積極的に取り組むことで“お客様・地域社会と共に発展しベストパートナーとして信頼される銀行”を目指してまいります。

第14次中期経営計画
深化 持続的成長に向けた挑戦

期間／2022年4月～2024年3月(2年間)

経営理念
堅実で健全な経営

目指す銀行像
**お客様・地域社会と共に発展し
ベストパートナーとして
信頼される銀行**

基本方針
お客様中心主義の深化
“ビジネスモデル＝訪問頻度管理”を深化させ、お客様と地域に寄り添ってニーズや課題に応える(解決)することで、共に発展を目指す。

5つの基本戦略

I お客様中心主義の実践

- 1.信頼される行動の実践
- 2.3つのCCの実践
- 3.お客様・地域社会の発展に貢献し利便性の高い商品サービスの拡充

II 営業改革の実践

- 1.訪問頻度管理のステップアップ
- 2.金融仲介機能の発揮と地域経済活性化への貢献
- 3.預貸併進とロイヤルティの高いお客様の拡大

III 業務改革への挑戦

- 1.生産性向上に向けた業務改革
- 2.経費の最適化と環境保全への取組み
- 3.店舗戦略

IV 活力ある人事戦略

- 1.挑戦する人材の育成
- 2.人事制度・採用体制の最適運用・強化
- 3.行員ロイヤルティ・働きがい向上による活力アップ

V 経営基盤の強化

- 1.基礎的利便性の持続的拡大
- 2.安定的な有価証券収益の確保
- 3.経営管理の強化

行動指針
**Passion(熱意)&
Team support(チーム対応)**

用語解説

「CC」とは?
Customer Centric(カスタマーセントリック)の略語で、「お客様中心主義」を意味します。「お客様(カスタマー)を中心(セントリック)に」物事を考え、判断し、行動することを指します。

「ロイヤルティの高いお客様」とは?
将来にわたって当行に利益をもたらす行動意図があるお客様のことで、
①他に選択肢があるにもかかわらず当行を選んでいただけるお客様
②当行との取引を永く続けていただけるお客様
③友人・知人・親戚に当行を紹介したり取引を奨めていただけるお客様
④不平・不満があったら正しく伝えてくださるお客様

2021年度 決算概要

当期における我が国経済は、前半は政府による経済対策や海外経済の回復等を背景に幅広い業種で景況感の改善が見られたものの、7月以降は新型コロナウイルス感染“第5波”が拡大し、「緊急事態宣言」や「まん延防止等重点措置」が全国各地で発令されました。その後、ワクチン接種の進展等により9月末には全面解除となり、行動制限の解除や社会経済活動の再開によって景況感は全体的に回復基調で推移したものの、1月以降は新たな変異株「オミクロン株」による感染“第6波”が猛威を振るい、新規感染者数が急増したことで「まん延防止等重点措置」が発令され、3月には全面解除となったものの、未だ収束時期が見通せない状況にあります。

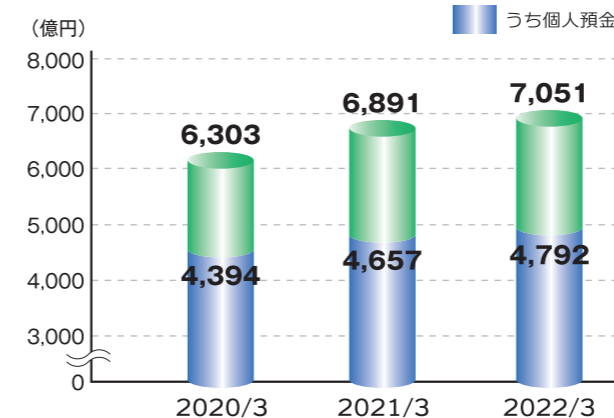
また、足許ではロシアのウクライナ侵攻による原油・原材料価格の高騰、地政学リスクの高まり等の影響も見通せない状況にあり、当行の主要な営業エリアである静岡県・神奈川県地域経済におきましても、実体経済や景況感は厳しい状況が続いています。

このような状況下、当行は第13次中期経営計画『進化III』において、行動指針「Change(改革)&Action(実践)」のもと、基本方針の柱である「お客様中心主義」を進化させ、あらゆる場面でお客様との接点を深め、細部に亘るマーケティングを実践し、地域の皆さまやお客様のニーズに合った商品・サービスの提供、諸施策の推進に努めてまいりました。その結果、着実にお客様が増加し、次のような成果を収めることができました。

預金残高

～年間増加率2.3%～

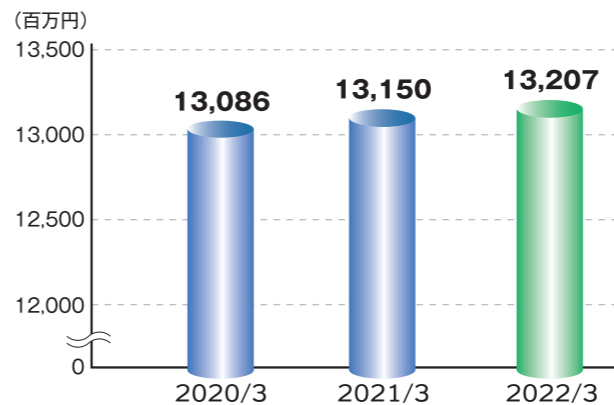
主に店舗周辺のお客様を対象とした「ご近所応援定期エール」、年金関連サービスの推進等により、預金残高は前期末比159億円2.3%増加の7,051億円となりました。



経常収益

～2年連続の増収～

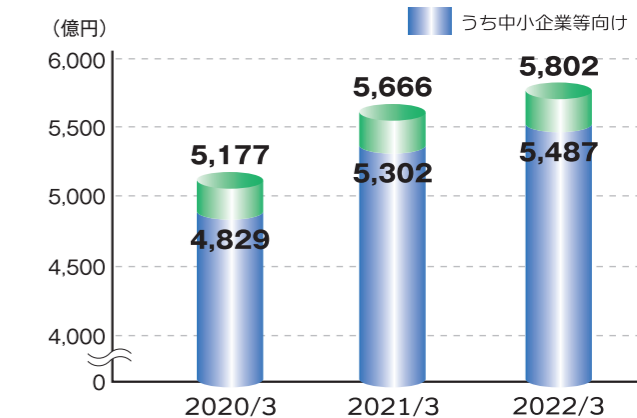
貸出金利息が4年連続で増加したほか、役務取引等収益も増加するなど本業が堅調に推移したこと等により、経常収益は前期比57百万円0.4%増収の132億7百万円となりました。



貸出金残高

～年間増加率2.4%～

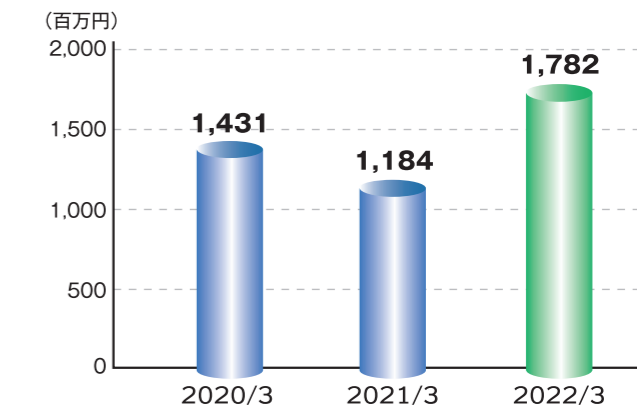
定期的な顧客訪問によって金融仲介機能の発揮に努め、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたお客様への継続的な金融支援等により、貸出金残高は前期末比136億円2.4%増加の5,802億円となりました。



当期純利益

～4年振りの増益～

本業が堅調に推移し、有価証券関係費用の減少等も寄与したことで、当期純利益は前期比5億98百万円50.5%増益の17億82百万円となりました。



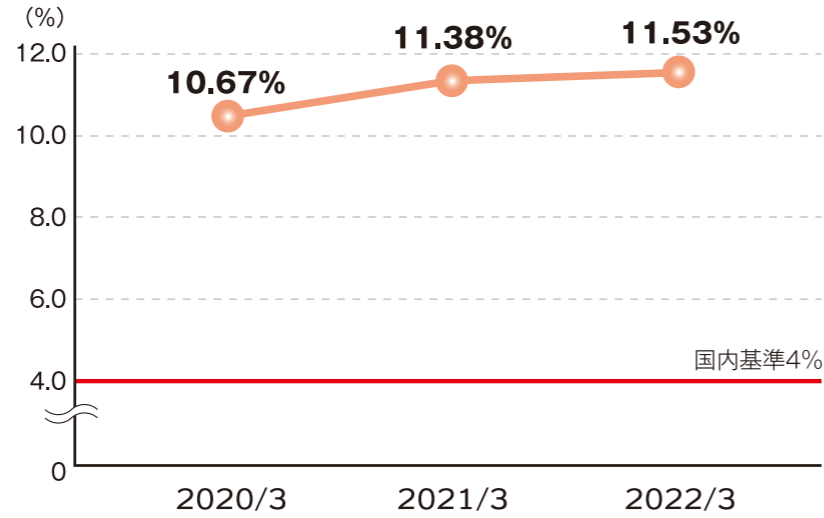
自己資本比率

11.53%

高水準の自己資本比率を堅持

自己資本比率は、銀行経営の健全性を示す重要な指標の一つとされており、国内基準で4%が求められています。

自己資本比率は11.53%と国内基準の4%を大きく上回り、高水準の自己資本比率を堅持しています。



金融再生法開示債権及びリスク管理債権比率

1.60%

1%台 高い健全性を維持

単位：百万円

	2021年3月期	2022年3月期
① 破産更生債権及びこれらに準ずる債権	1,740	2,625
② 危険債権	5,479	6,702
③ 要管理債権	403	14
三月以上延滞債権	—	—
貸出条件緩和債権	403	14
小計 (A)	7,623	9,341
④ 正常債権	559,688	571,678
合計〔総与信残高(未残)〕(B)	567,311	581,020
総与信残高に占める割合 (A)/(B)	1.34%	1.60%
担保・保証等による保全額、貸倒引当金 (C)	6,534	8,129
保全率 (C)/(A)	85.71%	87.02%

用語解説

①破産更生債権及びこれらに準ずる債権

破産手続開始、更生手続開始、再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権。

②危険債権

債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財務状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権。

③要管理債権

- 三月以上延滞債権
元金または利息の支払が約定支払日の翌日から三月以上遅延している貸出金。
- 貸出条件緩和債権
債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸出金。

④正常債権

債務者の財務状態及び経営成績に特に問題がないものとして、上記①～③以外に区分される債権。

保全の状況

保全率 87.02%と、保全状況は十分な水準にあります。

不良債権のうち「担保・保証等」や「貸倒引当金」で87.02%カバーされています。これらの不良債権には通常の返済が見込まれる先も多く含まれており、全てが損失となるわけではなく保全状況についても十分な水準にあります。また担保・保証等、貸倒引当金でカバーされていない部分につきましても自己資本で十分にカバーできます。

お客様中心主義 (CC) への取組み

CC推進体制 ～お客様のご意見・ご要望をマーケティングし、経営に反映させる体制～

お客様から寄せられました貴重なご意見・ご要望につきましては、「ベターサービスノート」や「CCホットライン」等の当行独自の手段により毎日本部に報告され、「お客様相談室」が中心となり、情報収集、今後の対策等を検討する態勢をとっております。また、定期的に「お客様アンケート」等を実施し、お客様のニーズを把握した上で、経営の施策に反映させるべく経営改善に努めております。

■ CC推進委員会の設置

お客様により良いサービスをご提供するため、お客様のニーズ、ご意見・ご要望を踏まえ、お客様の視点から業務を見直し、対応や商品等の改善策を議論するための方策を検討する組織として「CC推進委員会」を設置し、全行的にCCへ積極的に取り組んでおります。

■ CCホットラインの活用

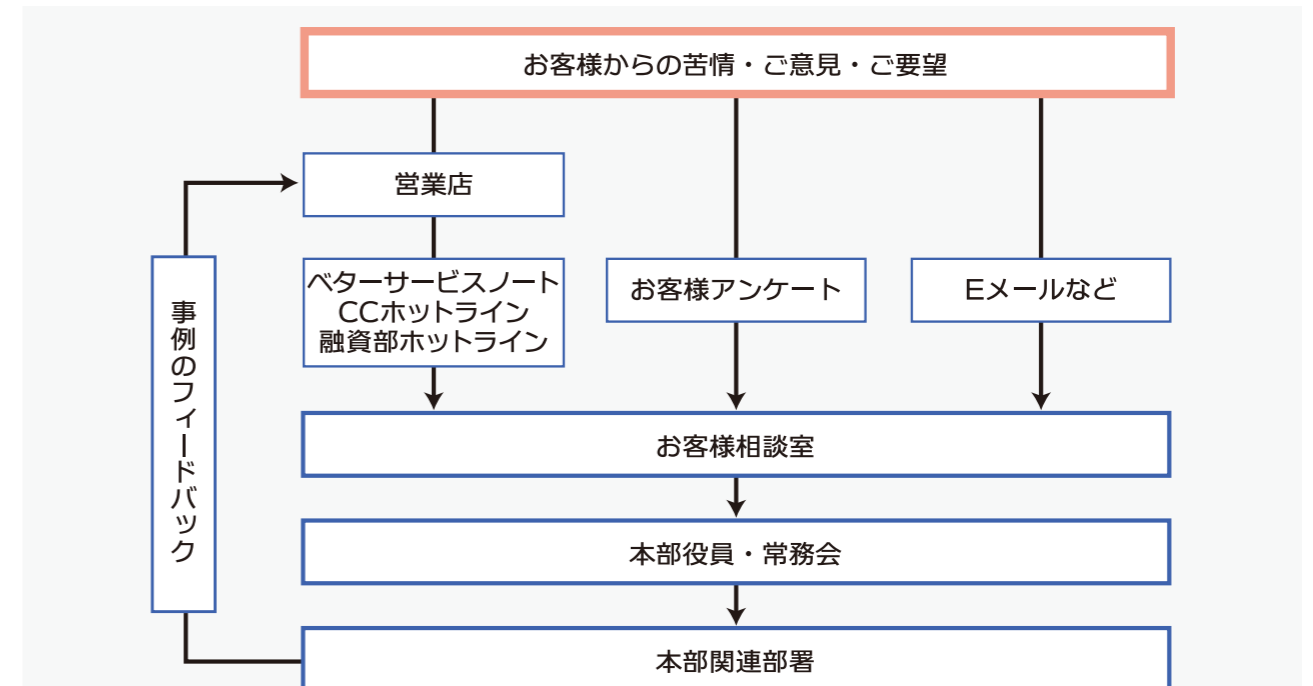
お客様のニーズ実現に向けた制度として、「CCホットライン」を活用しております。本制度は、営業店がお客様との面談により収集したニーズを日々本部に報告し、経営陣や本部はニーズを整理し、営業店だけでは解決できない案件については、営業店と一体となり顧客ニーズの実現に向けた取組みを組織的に実践していく制度です。

■ ベターサービスノートの活用

お客様から寄せられたご意見・ご要望は、各営業店から「ベターサービスノート」として毎日報告され、緊急を要するもの、本部対応が必要なものは「本部対応シート」を作成し、施策に反映させ、経営改善に努めております。

■ お客様アンケートの実施

お客様の率直なご意見・ご要望をお伺いし、地域のお客様のニーズを重視した業務活動や商品開発等の参考にするために、お取引のあるお客様を対象にアンケートを実施しております。アンケート結果についてはお客様からの貴重なご意見・ご要望として、施策に反映しております。



2022年6月30日現在

【ご相談窓口】

連絡先 静岡中央銀行お客様相談室
電話番号 0120-700-858
受付時間 月曜日～金曜日
午前9時～午後5時
Eメール info@shizuokachuo-bank.co.jp

指定紛争解決機関 一般社団法人全国銀行協会
連絡先 全国銀行協会相談室
電話番号 0570-017109
または03-5252-3772
受付時間 月曜日～金曜日
午前9時～午後5時

地域密着型金融の推進

地域密着型金融及び金融仲介機能に係る基本方針

「中期経営計画」＝「地域密着型金融」として積極的に推進
～「金融仲介機能のベンチマーク」を積極的に活用～

- ◎金融仲介機能を発揮し、地域企業や地域経済の発展に貢献する取組みを実践。
- ◎地域金融機関として、“地域と共に持続的な成長”を目指す。

～お客様・地域社会のベストパートナーの実現に向けて～

細部に亘るマーケティングのレベルアップにより、事業性評価向上・経営改善等本業支援促進を図り、お客様のライフステージに応じた金融仲介機能の更なる発揮に努めてまいります。

1. 事業性評価向上による顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

○「訪問頻度管理」による定期的な顧客訪問の徹底により、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたお客様に継続して寄り添い、業況やニーズを迅速且つ適切に把握することで、資金繰り支援、経営改善・事業再生・事業転換支援等に積極的に取組むなど、「事業性評価」の取組みを積極的に展開した結果、着実にコンサルティング機能を発揮することができました。

本業支援による金融仲介機能の発揮

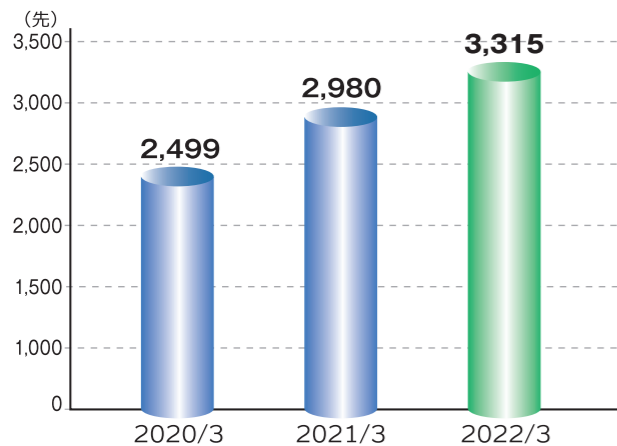
当行では、地域金融機関の使命として、従来以上にマーケティングや外部専門機関との連携を強化し、地域のお客様に対する円滑な資金供給、各種ソリューションの提供等により、金融仲介機能の発揮に努めております。

今後も「訪問頻度管理」によるお客様への定期的な訪問を徹底し、「本業支援ヒアリングシート」※を活用することで、取引先の事業内容やニーズ等の把握に努め、そのニーズに対する迅速な対応、各種情報提供等に積極的に取り組んでまいります。

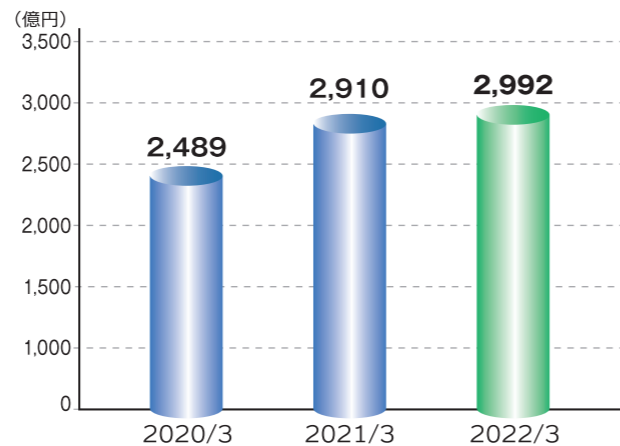
※取引先の事業性や成長可能性等を適切に評価し、助言・支援する当行独自のツール。



●事業性評価に基づく与信先数



●事業性評価に基づく与信先の融資残高



「資金繰り表作成サポートサービス」開始
～資金繰り表作成ツールを無償で提供～

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、「資金繰り」に不安を抱える事業者への支援の一環として「資金繰り表作成サポートサービス」を2021年10月より開始いたしました。

- 「資金繰り表作成ツール」、「資金繰り表作成補助シート」を無償で提供
- 簡単操作で資金繰り表を作成
- 資金繰りを「見える化」し、資金繰りに関する不安を解消



「資金繰り表作成ツール」および「資金繰り表作成補助シート」は当行ホームページの「法人・個人事業主のお客さま」トップページの「しずちゅう資金繰り表作成サポートサービス」のバナーからダウンロードできます。

静岡中央銀行 資金繰り表

検索

もしくはQRコードでアクセスしてください



外部専門機関との連携強化
～専門的ニーズに積極的に対応～

当行では、お客様の事業承継・M&A・相続・補助金申請サポート等、より専門的なニーズに対し、外部専門機関と連携しながら積極的に対応しております。

●「事業承継無料診断サービス」
当行が業務提携している外部専門機関が、自社株評価や事業承継に関わる課題および解決の方向性について“無料”で提案書を作成し、お客様にとって最適な手段をご提案いたします。

●外部専門機関との連携強化（2022年6月30日現在 8分野・48社）

お客様の専門的ニーズに対応するため、各分野で多くの支援実績がある外部専門機関と業務提携契約を締結しております。今後も、業務提携先・業務提携分野を順次拡大し、お客様の課題解決のサポートに積極的に取り組んでまいります。



提携分野

- ① 相続
- ② 事業継承・M&A
- ③ 補助金申請
- ④ 人材紹介
- ⑤ 建設・不動産関係
- ⑥ リース関連
- ⑦ 税務対策関連
- ⑧ 経費削減関連

経営者保証に関するガイドラインへの対応方針

当行では、従来からご融資の際に個人保証をご提供いただく場合には、ご契約時に保証意思等を慎重に確認させていただき、等々の対応に努めております。なお、既に公表されている、「経営者保証に関するガイドライン」に対しても、これを尊重し、遵守するための態勢を整備しております。

今後もお客様と保証契約の締結等を行う場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めてまいります。

経営者保証に関するガイドラインの活用状況

	2021年度実績
新規に無保証で融資した件数	1,047件
保証契約を変更・解除した件数	117件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	23.5%

地域密着型金融の推進

株式会社神奈川銀行との「金融仲介機能等に関わる包括業務提携」開始

2021年11月12日に株式会社神奈川銀行との「金融仲介機能等に関わる包括業務提携」を開始いたしました。なお、本提携開始時に以下の連携施策を実施しております。

- 「しずちゅう×かなぎん ビジネスマッチングサービス」
「受発注先」や「協業先」、「共同開発先」の紹介等のビジネスマッチングニーズについて、両行が有する独自のネットワークを活かし、相手先候補を紹介または商談の機会を提供することによりサポートいたします。
- M&A（譲受・譲渡）ニーズのあるノンネーム情報の共有
後継者不在のお客様にとって有効な事業承継手段である「M&A」について、両行が保有するノンネームシート※の情報を相互に共有し、お客様の意向に沿った業務提携先を紹介することによりサポートいたします。
- ATM利用手数料の相互無料化
ATMでのキャッシュカードによる「お預入れ」、「お引出し」にかかる他行手数料を相互に無料化。



神奈川銀行 近藤頭取
静岡中央銀行 清野社長

新型コロナウイルス感染症の影響を受けられた皆さまへの対応

- 各種相談体制の充実
新型コロナウイルス感染症の影響を受けられた事業者への資金繰り支援、住宅ローンをご利用のお客様の返済条件見直し等のご相談に適切かつ迅速にお応えするため、すべての営業店に相談窓口を設置しております。また、電話相談窓口（0120-622-980）も設置しておりますので、お気軽にご相談ください。
- 融資条件変更手数料の免除
新型コロナウイルス感染症の影響を受けられた法人、個人事業主および個人のお客様を対象に、ご融資の返済条件を変更する際の手数料を2022年9月30日申込分まで免除※しております。

2. 主体的な取組みによる地域経済活性化への貢献、地域の面的再生への積極的な参画

- 第13次中期経営計画『進化』において、行動指針「Change（改革）& Action（実践）」のもと、基本方針である「お客様中心主義」を進化させ、あらゆる場面でお客様との接点を深め、細部に亘るマーケティングを実践し、地域の皆さまやお客様のニーズに合った商品・サービスの提供、諸施策の推進に努めた結果、着実に成果を収めることができました。

「ご近所応援定期“エール”」好評販売中!

2021年度に大変好評であった「ご近所応援定期“エール”」の取扱いを継続し、2022年4月より販売を開始いたしました。店舗窓口限定の定期預金で、安定した資金運用手段の提供により、店舗周辺のお客様との“つながり・親しみ”を大切に、地域のお客様のライフプランをサポートいたします。

- 取扱期間：2022年4月1日～2023年3月31日
- 対象：個人のお客様
※店舗窓口にご来店いただいた方限定
- 預入期間：1年
- 適用金利：年0.1%
- 預入金額：10万円～300万円以内



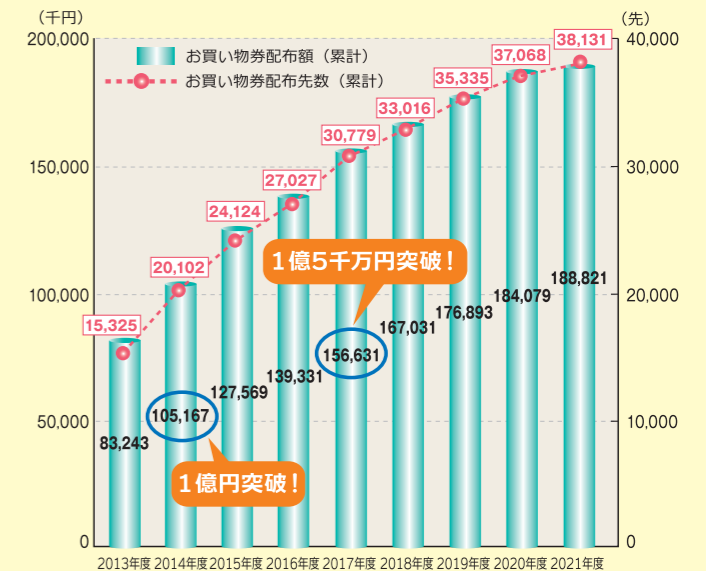
お買い物券付定期預金による地域貢献!

2007年12月より、地域の面的支援として、地元商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買い物券」を預入額に応じてプレゼントする「お買い物券付定期預金」の販売を開始いたしました。

2021年度は、計9回（8地区）実施しました。今後も、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供を通じて、地域社会の発展に貢献してまいります。

「お買い物券付定期預金実績(累計)」
(2007年12月～2022年3月)

- 実施回数：179回(21地区)
- お買い物券配布先数：延3万8千名
- お買い物券配布額：約1億9千万円



●SDGs/ESGの取組み

静岡中央銀行SDGs宣言

静岡中央銀行は、国際連合が提唱する持続可能な開発目標（SDGs）の趣旨に賛同し、経営理念「堅実で健全な経営」のもと、企業活動を通じて地域の課題解決と持続可能な社会の実現に努めてまいります。

重点取組方針

【地域経済の持続的発展への貢献】

お客様のベストパートナーとして、金融仲介機能を発揮し、地域企業や地域経済の持続的発展に貢献してまいります。

【多様な人材の活躍】

すべての従業員が活躍できるよう、環境整備、人材育成に取組んでまいります。

【地域の環境保全】

お客様の環境保全に向けた取組みを支援し、自らも環境負荷低減に向けた取組みを推進してまいります。

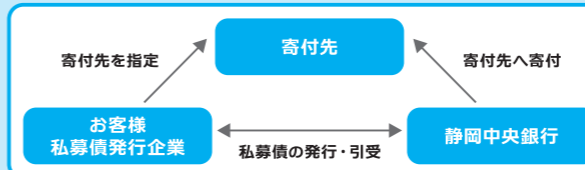


当行は、2022年7月、TCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）提言に賛同しております。気候変動・環境問題への取組みを強化するとともに、TCFD提言を踏まえた気候変動リスク・機会に関連する情報開示の充実にも努めてまいります。

「しずちゅうSDGs私募債」取扱開始

2022年4月より「しずちゅうSDGs私募債」の取扱いを開始いたしました。

「しずちゅうSDGs私募債」は、当行が私募債を発行されるお客様から受け取る発行手数料の一部を活用し、SDGsに貢献する取組みを行っている団体等に寄付を行う私募債であり、2022年4月に第1回目の私募債を受託いたしました。



第1号発行企業への記念盾贈呈式

地域密着型金融の推進

●“ふじのくに” 静岡の魅力を県内外に紹介

「富士山フォトコンテスト」開催

当行では、1958年以来、富士山の風景写真を使用したカレンダーを毎年発行しており、大変ご好評をいただいております。

また、2011年5月より、“ふじのくに” 静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、当行のカレンダーに使用する富士山の写真を募集するフォトコンテストを開催しております。

2023年カレンダー分 9月審査結果発表予定



●スポーツを通じた地域の学童支援

「第10回 しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球記念大会」開催

当行では、2012年より学童の心身の健全な育成支援のため、「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」（「静岡県野球連盟」及び「静岡県野球連盟少年部」主催）に特別協賛しており、2022年は6月に「第10回記念大会」として開催いたしました。

また、同予選会を対象に「はつらつプレーフォトコンテスト」を開催し、入賞作品のホームページへの掲載や当行本支店での写真展も開催しております。



第10回記念大会優勝チーム リトルジャイアンツ（三島）

上記フォトコンテスト受賞作品は、当行ホームページにてご覧いただけます。

当行ホームページのトップページにある **富士山ギャラリー** または **しずちゅう旗学童軟式野球大会の開催について** のバナー、もしくはQRコードからご覧ください。

「富士山ギャラリー」



「しずちゅう旗学童軟式野球大会」



3. 地域や利用者に対する積極的な情報発信

○ ホームページ等で地域密着型金融の取組状況等を発信する際には、グラフや図形等を活用し、お客様目線に立った分かりやすい情報発信に努めました。

地域密着型金融及び金融仲介機能の取組状況の詳細はホームページに公表しております。

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>

お客様本位の業務運営への取組み

お客様本位の業務運営に関する取組状況

当行では、お客様本位の取組みを徹底するため、2017年6月に「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表しておりますが、更なる進展のため、2021年8月に本方針を改訂いたしました。

今後も、当行全役職員がお客様本位の姿勢を共有し、商品・サービスの更なる向上に取組むとともに、本方針については、取組状況を毎年公表し、定期的に見直しを行ってまいります。

●お客様本位の業務運営に関する取組方針

1. お客様中心主義及びお客様本位の取組みの徹底
2. お客様の最善の利益の追求
3. 利益相反の適切な管理
4. 手数料の明確化
5. 重要な情報の分かりやすい提供
6. お客様にふさわしいサービスの提供
7. お客様本位の取組みに合った業績評価・人事評価体系の整備



■お客様の最善の利益の追求に向けた取組み

○当行では年1回「お客様アンケート」を実施しており、アンケートを通じてお客様の意見・要望等を各種施策に反映させ、お客様の満足度及び利便性向上に取組んでおります。また、2020年度よりタブレット端末を全店に導入し、より分かりやすい情報提供・サービスの提供に努めております。

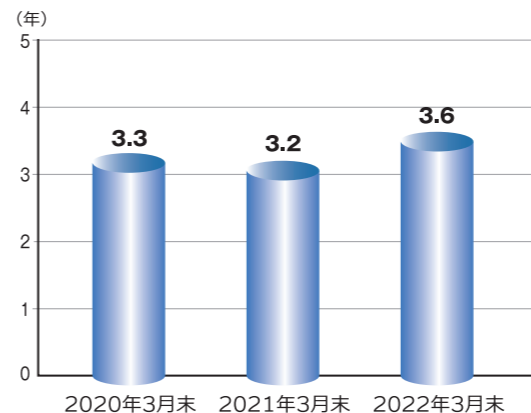
お客様アンケート（一部抜粋）

	2019年度	2020年度	2021年度		2019年度	2020年度	2021年度
当行に対する総合的な満足度【個人先】 「満足」または「やや満足」の割合	83%	84%	91%	当行との今後の取引【個人先】 「取引を増やしたい」または 「現状のまま継続したい」の割合	90%	90%	96%
うち「現役層」	84%	83%	91%	うち「現役層」	92%	92%	97%
うち「シニア層」	82%	85%	91%	うち「シニア層」	89%	89%	96%
投資信託の商品説明・提案内容【個人先】 「満足」または「やや満足」の割合	72%	81%	78%	投資信託のアフターフォロー【個人先】 「満足」または「やや満足」の割合	66%	75%	76%
うち「現役層」	71%	81%	80%	うち「現役層」	63%	73%	76%
うち「シニア層」	73%	80%	78%	うち「シニア層」	68%	76%	76%

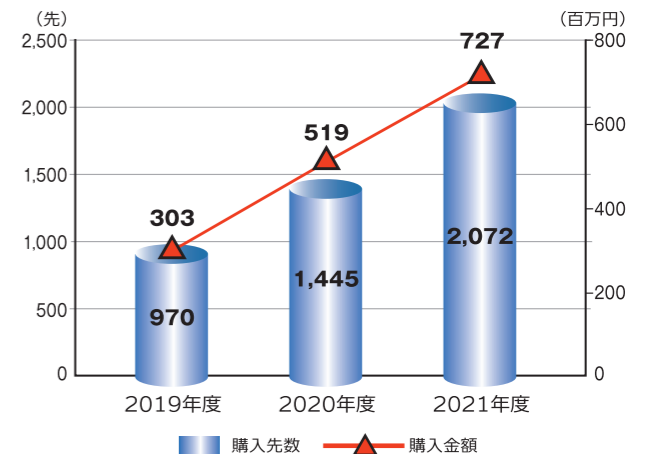
※「現役層」…給与振込先、住宅ローン先が中心 「シニア層」…年金口座指定先、退職金定期利用先が中心

○お客様の長期資産形成につながる提案を行っており、投資信託の「平均保有期間」は延びております。また、長期・分散・積立投資等に適した「積立型投資信託」の販売を推進しており、年間購入先数・金額は着実に増加しております。

投資信託 平均保有期間



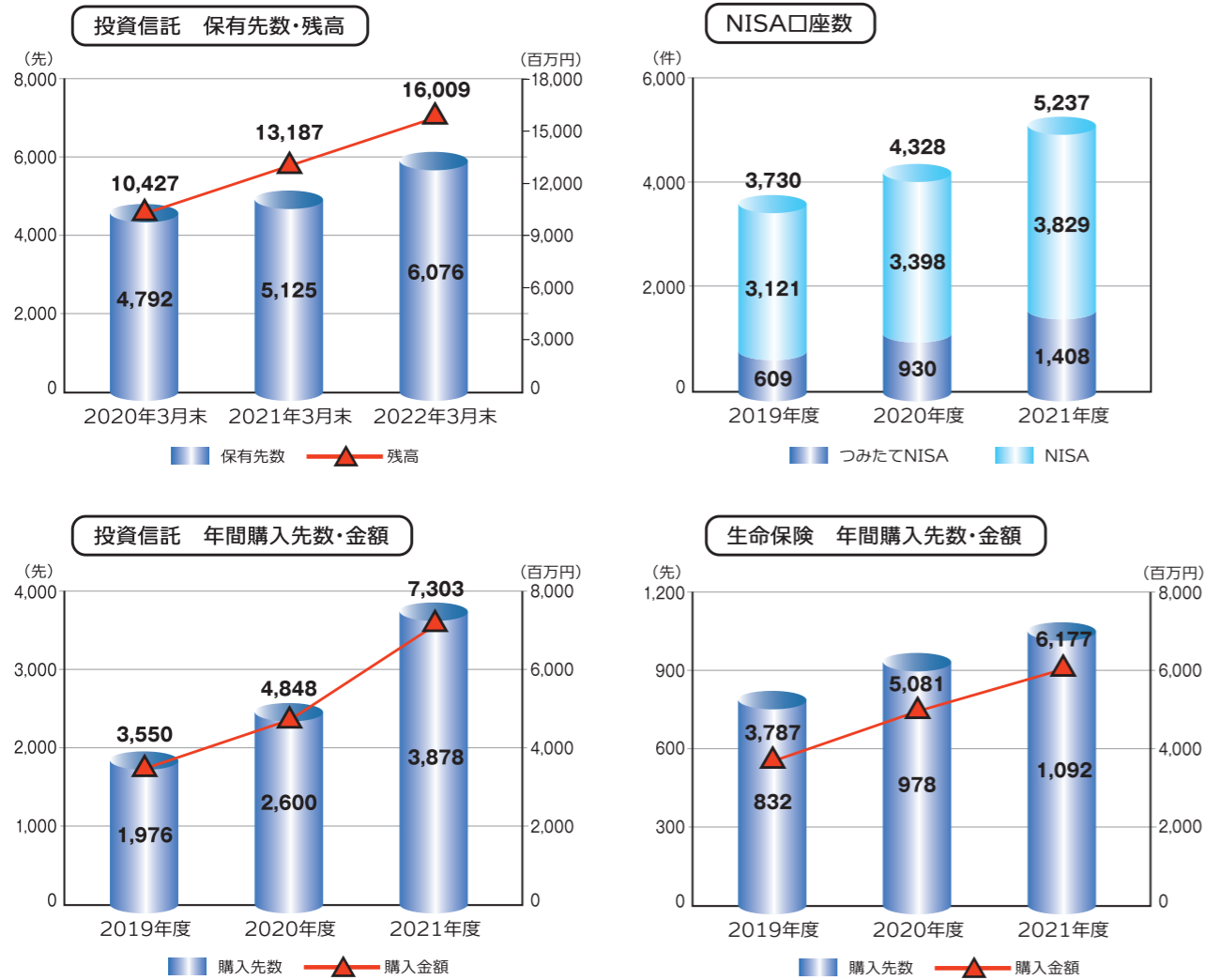
積立型投資信託 年間購入先数・金額



お客様本位の業務運営への取組み

■お客様にふさわしいサービスの提供

○お客様の投資に関する知識・経験、投資目的、リスク許容度やライフプラン等を踏まえたご提案に努めるとともに、商品販売後の適切なアフターフォローを行っており、投資信託の「保有先数・残高」及び「NISA口座数」、投資信託及び生命保険の「年間購入先数・金額」は着実に増加しております。



○商品販売後のアフターフォローは、ご高齢のお客様を中心に継続的にきめ細やかな情報提供に努めております。また、一定の基準を満たした投資信託保有先を対象に「定時アフターフォロー」を半年毎に実施しております。

定時アフターフォロー

	2019年度	2020年度	2021年度
延べ対象先数	2,106先	2,203先	2,218先
実施率	100%	100%	100%

お客様本位の業務運営に関する取組方針及び主な取組状況の詳細はホームページに公表しております。

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>

NEWS

2021年6月～2022年6月

2021年

6月 「お客様のニーズに応える態勢を強化 営業統括部門の機能を集約、再編」

お客様のニーズに迅速且つ組織的にお応えするため、営業統括部門の機能を集約、再編し、「企業ニーズ支援グループ」の新設等により本部機能を強化することで、金融仲介機能を更に発揮できる態勢といたしました。

7月 「令和3年7月1日から大雨」に対する 寄付金を贈呈

大雨により特に甚大な被害を受けられた熱海市と沼津市の被災された皆さまの支援や、被災地の復興に役立てていただくため、当行および役職員より寄付金を贈りました。



8月 「お客様アンケート(お客様満足度調査) 結果等を公表」

お客様の満足度の実態やニーズ等を把握し、各種施策に反映させるため、3月～4月に実施した「お客様アンケート」の結果等を公表しました。

「投資信託」3商品を追加

お客様の幅広い資産運用ニーズにお応えするため、投資信託3商品の取扱いを追加しました。

11月 株式会社神奈川銀行との「金融仲介機能等に関する包括業務提携」を開始

相互にノウハウの共有や情報の有効活用を行い、お客様に付加価値の高いサービスを提供し、両行の持続的な成長と地域経済の発展に寄与することを目的とする提携を開始しました。

12月 「静岡中央銀行2022年カレンダー 富士山フォトコンテスト」入賞作品展の開催

「2022年カレンダー富士山フォトコンテスト」の入賞作品を対象に、当行本支店で、写真展を開催しました。

2022年

1月 「生命保険」2商品を追加

お客様の様々なニーズにお応えするため、新たに生命保険2商品を追加し、販売を開始しました。

2月 「銀行店舗(空きスペース)を利活用」

地域活性化のための企業誘致を促進する三島市と協働し、銀行店舗の空きスペースを地元企業の本社事務所として利活用しました。

3月 「医療保険」・「がん保険」の取扱開始

メディケア生命保険株式会社およびSOMPOひまわり生命保険株式会社と提携し、新たに「医療保険」・「がん保険」(一部店舗)の取扱いを開始しました。

4月 「しずちゅうSDGs私募債」の取扱開始

「しずちゅうSDGs私募債」の取扱いを開始し、4月25日に第1回目の受託をしました。

事業承継・M&A業務に係る業務提携先拡張

地域の中小企業の事業承継課題に対する対応力を強化するため、新たに事業承継・M&A支援業務を行う6社(「株式会社日本M&Aセンター」「株式会社ストライク」「名南M&A株式会社」「税理士法人 名南経営」「株式会社パトonz」「株式会社M&Aの窓口」)と業務提携契約を締結しました。

5月 「静岡中央銀行2023年度カレンダー 富士山フォトコンテスト」の実施

“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、当行のカレンダーに使用する富士山の写真を募集するフォトコンテストを、静岡新聞社・静岡放送協力のもと実施しました。



6月 「第10回しずちゅう旗 はつらつプレーフォトコンテスト」の開催

「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」の第10回記念大会を開催し、同予選会を対象に「はつらつプレーフォトコンテスト」を開催しました。



預金業務

2022年6月30日現在

お客様の大切な財産を
目的やニーズに合わせて
安全・有利にお預かりいたします。



■ 主な預金のご案内

種類	特色	期間	お預け入金額
総合口座	普通預金	出し入れ自由	1円以上
	(決済用普通預金)		
定期預金	定期預金	3ヵ月以上 5年以内	1万円以上 大口定期 1千万円以上
	(決済用普通預金)		
普通預金	普通預金	出し入れ自由	1円以上
	(決済用普通預金)		
貯蓄預金	貯蓄預金	出し入れ自由	1円以上
	(決済用普通預金)		
貯蓄預金	口座開設10万円以上、普通預金より有利な利率が適用されます。 ※市場金利動向等により、同水準となる場合があります。	出し入れ自由	1円以上
当座預金	商取引の決済などに小切手や手形をご利用いただくための預金です。	出し入れ自由	1円以上
納税準備預金	税金の納付資金専用口座です。 お利息に税金がかかりません。	入金自由 出金は納税時	1円以上
通知預金	まとまったお金を短期間お預けいただく預金です。	7日以上	5万円以上
定期預金	大口定期預金	1ヵ月以上 5年以内	1千万円以上
	スーパー定期	1ヵ月以上 5年以内	1円以上 1千万円未満
	変動金利定期預金	3年	100円以上
	スーパー定期日指定定期預金	1年据置 最長3年	100円以上 3百万円未満
	積立式定期預金	①満期目標型 1年以上5年以内 ②自由形 期間の定めなし	1千円以上
財形預金	一般財形	3年以上	1千円以上
	財形住宅	5年以上	1千円以上
	財形年金	5年以上	1千円以上

■ 年金サービスのご案内

21世紀年金クラブ サービス

21世紀年金クラブとは、“しずちゅう”で公的年金をお受取のすべてのお客様が対象で、5つの特典をご用意しております。

特典1 お誕生日プレゼント

お客様のお誕生日に素敵なプレゼントをご用意しております。お誕生日の前月にプレゼント引換のハガキをお送りします。

特典2 年金定期バースデー500

スーパー定期(1年)の店頭表示金利に+年0.3%上乗せした大変有利なクラブ会員だけの商品です(お預入金額500万円まで)。取扱期間：2022年4月1日～2023年3月31日

特典3 バースデープラス定期預金

スーパー定期(1年)の店頭表示金利に+年0.1%上乗せした大変有利なクラブ会員だけの商品です(お預入金額1,000万円まで)。取扱期間：2022年4月1日～2023年3月31日

特典4 ATM手数料キャッシュバック

ATM手数料を最大月3回ご利用分までキャッシュバックいたします。

特典5 年金相談会の開催

当行本支店にて毎月開催し、専門の社会保険労務士がご質問やご相談に丁寧にお答えいたします。

ご紹介プレゼント

当行に年金振込をご指定いただけるお客様をご紹介いただいたお客様と、ご紹介により当行に年金振込をご指定いただいたお客様双方に、QUOカードを贈呈させていただきます。



■ 後見支援預金のご案内

しずちゅう 後見支援預金

後見制度をご利用の後見人が、被後見人の財産のうち、日常的に使用する金銭とは別に、通常使用しない金銭を、家庭裁判所の「指示書」に基づき、安全かつ適切に保護・管理できる普通預金です。

- 成年後見制度または未成年後見制度をご利用の方が対象。
- 普通預金と決済用普通預金の選択・併用が可能。
- スーパー定期(1年・300万円未満)の店頭表示金利を適用。
- お預け入れ期間・金額に制限はありません。
- 口座開設・払戻し等、すべての取引において家庭裁判所の「指示書」が必要。
- 専門職後見人(弁護士・司法書士等)に限定されず、親族等後見人(家庭裁判所の判断による)のご利用が可能。

年金受取ご予約サービス

年金受取ご予約サービスとは“しずちゅう”で公的年金のお受取をご予約いただいたお客様に、お受取手続きのサポートとあわせ特典をご用意しております。

特典1 年金受取ご予約定期

スーパー定期1年の店頭表示金利に+年0.1%上乗せした大変有利な定期預金です(お預入金額300万円まで)。取扱期間：2022年4月1日～2023年3月31日

特典2 年金の請求時期のご案内

年金請求時期の6ヵ月前にご案内させていただきます。

特典3 年金の請求手続きのご案内

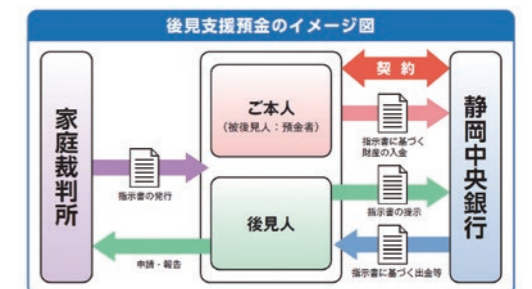
年金請求手続きを全面的にサポートさせていただきます。

特典4 年金相談会の開催

当行本支店にて毎月開催し、専門の社会保険労務士がご質問やご相談に丁寧にお答えいたします。

この他にも、年金についてのご相談をお受けいたします。

※上乗せ金利は、市場金利動向等により変更する場合がございます。



■ その他定期預金商品のご案内

退職金定期預金

退職金をお受取後1年以内の皆さまに、ライフプランに応じた3種類の特別金利商品をご用意しています。

	短期運用型退職金定期預金 (ひとまずプラン)	長期運用型退職金定期預金 (あんしんプラン)	一部引出自由型退職金定期預金 (ひきだしプラン)
特 徴	大切な退職金を、有利な金利で「ひとまず」預けて、その間に今後の資産運用について、じっくり検討できます。	大切な退職金を、有利な金利で「あんしん」して運用できます。	お預け入れ中に、急な資金が必要になっても大丈夫。有利な金利で運用しながら、一部「ひきだし」が可能です。
預入金額	300万円～退職金の範囲内 (1口300万円以上)	300万円～退職金の範囲内 (1口300万円以上)	300万円～退職金の範囲内 (1口300万円以上)
預入期間	3カ月	3年または5年	3年
対 象 先	退職金受取後1年以内の個人の方で、当行営業区域内に居住または勤務されているお客様		
取扱期間	2022年4月1日～2023年3月31日		



■ 相続定期預金「バトンタッチ」

相続手続き完了後1年以内の方に、特別金利の定期預金をご用意しています。

預入金額：相続により取得した金額の範囲内

預入期間：6カ月・3年・5年

適用金利：6カ月／店頭表示金利＋年0.5%

3年・5年／店頭表示金利＋年0.2%

※店頭表示金利は、預入金額に応じ、スーパー定期、スーパー定期300、大口定期の金利となります。

対 象 先：金融機関（当行以外の金融機関を含む）での相続手続き完了後1年以内に、相続により取得した金額を原資としてお預け入れいただけるお客様

取扱期間：2022年4月1日～2023年3月31日



■ パートナー定期預金

「給与振込」をご利用いただいているお客様のベストパートナー。

預入金額：お一人様1,000万円まで

預入期間：1年

適用金利：スーパー定期（1年）店頭表示金利＋年0.1%

対 象 先：給与振込で当行の口座をご利用されているお客様

取扱期間：2022年4月1日～2023年3月31日



融資業務

ゆとりある暮らしと地域の事業活動をバックアップ。誠実にお応えします。

お客様のお使い道に応じ、様々な商品を品揃えております。事業者の方には、一般のご融資をはじめ、ご用途に応じた事業性ローンや各種制度融資などをご用意しております。個人の方には、お客様のライフステージにおける資金ニーズにお応えするため、各種ローンをご用意しております。静岡中央銀行は、お客様のベストパートナーとしてあらゆる場面で努力し、積極的な行動でお応えします。



■ 事業者向けローン

種 類	お使いみち	金 額	期 間
一般ご融資 証書貸付 手形貸付 当座貸越	一般事業資金（運転資金・設備資金）としてご利用いただけます。		
割引手形			
ベスト融資	事業資金	100万円～5,000万円	5年以内（証書貸付） 1年以内（手形貸付）
ビジネスローン	事業資金	50万円～300万円	10年以内（証書貸付） 1年更新（カードローン）
クレジットラインリリーフ	事業資金	10万円～500万円	10年以内（証書貸付） 法人 3年更新（カードローン） 個人事業主 1年更新（カードローン）
事業者カードローン	事業資金	100万円～2,000万円	1年～2年 （期間延長も可能）
新・ものづくりサポートローン	事業資金（運転資金）	100万円～2,000万円	12カ月以内
創業応援ローン	事業資金	1,000万円以内	10年以内（証書貸付）

※この他にもお客様の事業活動をバックアップする豊富な商品サービスを取り揃えております。営業担当者または融資担当者までご相談ください。

■ 新・ものづくりサポートローン

当行と新たにお取引をされる「製造業」のお客様をサポート。

- 当行と新たにお取引をされる「製造業」のお客様対象
- 無担保で最高2,000万円まで
- 期間は最長12カ月

■ 創業応援ローン

「創業者」の資金面をサポート。

- 「今後事業を開始する」または「事業開始後5年未満」のお客様対象
- 無担保で最高1,000万円まで
- 期間は最長10年

■ 地域力創生ファンド

「医療・介護」「高齢者向け事業」等、地域の成長基盤強化に関する分野を支援する融資商品です。取扱期間を1年間延長し、融資総額を800億円（従来750億円）に増額しました。

※取扱期間…2023年3月31日まで

●対象分野

- ①医療・介護・健康関連事業
- ②高齢者向け事業
- ③保育・育児事業
- ④環境・エネルギー事業
- ⑤起業
- ⑥事業再編
- ⑦観光事業
- ⑧地域再生・都市再生事業
- ⑨住宅ストック化支援事業

個人向けローン

種類	お使用みち	金額	期間
自由型	CSフリーローン	自由（事業資金を除く）	10万円～1,000万円
	CSカードローン	自由（事業資金を除く）	10万円～1,000万円
	プレオカード	自由（事業資金を除く）	10万円・30万円・50万円 70万円・100万円・150万円 200万円・300万円
	ニューカードローン（住宅ローン利用者用）	自由（事業資金を除く）	30万円・50万円・100万円
目的型	CSオートローン	自動車・オートバイ・マリンスポーツ ロードバイクの購入や諸費用等	10万円～3,000万円
	教育ローン	教育資金（入学金、授業料等）	10万円～1,000万円
	おまとめローン	ローンの借換資金	10万円～500万円
住宅関連資金	住宅ローン	住宅新築・購入・増改築・借替等	100万円～8,000万円
	住宅諸費用ローン	住宅関連諸費用（無担保）	10万円～500万円
	プラス500	住宅ローンの担保不足分	50万円～500万円
	不動産購入ローン	不動産に関わる資金	100万円～1億円
	クイックリフォームローン	自宅の増改築・補修・関連設備購入	10万円～2,000万円

※この他にもお客様のライフサイクルに応じた豊富な商品サービスを取り揃えております。営業担当者または融資担当者までご相談ください。
ご利用にあたっては、ローン規約、ご返済方法、利用限度額等を十分ご確認、ご検討いただき、無理のない計画的なお借入をお勧めします。お気軽に店頭または、営業担当者までご相談ください。

投資信託の窓口販売業務

2021年8月に3商品を新たに追加し、商品ラインアップを計45商品47ファンド（つみたてNISA専用8商品を除く）に拡充。

投資信託ラインアップ		つみたてNISAラインアップ					
種別	2020年3月末 ファンド数 構成比	2021年3月末 ファンド数 構成比	2022年3月末 ファンド数 構成比	種別	2022年3月末		
					ファンド数	構成比	
債券	国内債券	2 5.3%	3 8.3%	3 7.7%	株式	国内株式	3 37.5%
	海外債券	11 28.9%	10 27.8%	10 25.6%		海外株式	4 50.0%
株式	国内株式	7 18.4%	5 13.9%	5 12.8%	バランス	国内外バランス	1 12.5%
	海外株式	8 21.1%	9 25.0%	11 28.2%		合計	8 100.0%
REIT	国内REIT	1 2.6%	1 2.8%	1 2.6%			
	海外REIT	4 10.5%	4 11.1%	4 10.3%			
バランス	国内	5 13.2%	4 11.1%	5 12.8%			
	国内外バランス	5 13.2%	4 11.1%	5 12.8%			
合計	38 100.0%	36 100.0%	39 100.0%				

住宅関連ローン

お客様にとって、一生でいちばん大きなお買い物。マイホームについて真剣になって考え、行動をおこすと、それは人生のプランを描くということ。“しずちゅう”は、この大切なときにお客様のお役にたてる銀行でありたいと思っています。

〈しずちゅう〉の住宅関連ローンの総合ガイドブック

八大疾病保障付き住宅ローン

夫婦連生団付き住宅ローン



教育ローン

お子様の“夢”と“希望に輝く未来”を応援します。



金利優遇あり（住宅ローン・給与振込等）

- 一括借入タイプ
必要資金をまとめてお借入可能
- カードローンタイプ
限度額の範囲内で繰り返しご利用可能

最大※1,000万円

※一括借入タイプは、医・歯・薬・獣医学部について最大3,000万円

CSオートローン

自動車・オートバイの購入や諸費用をサポートします。

金利優遇あり（住宅ローン・給与振込）

最大※3,000万円

他社マイカーローンの借換可

※ご融資金額が1,000万円超の場合、資金使途の制限があります。



CSフリーローン

お使用みちは自由。複数のローンのお借換にも便利です。

最大1,000万円

最長10年

無担保で融資



NISA

事項	一般NISA※1	つみたてNISA※1	ジュニアNISA
利用できる年齢	20歳以上	20歳以上	0歳～19歳
年間非課税投資枠	120万円	40万円	80万円
投資対象	上場株式等（ETF・REIT含む）、公募株式投資信託※2	信託期間が20年以上、非毎月分配型等の公募株式投資信託など※2	上場株式等（ETF・REIT含む）、公募株式投資信託※2
投資可能期間	2014年1月1日～2023年12月31日まで （2020年度税制改正に伴い、2024年[新NISA]の口座開設が可能となる予定です。）	2018年1月～2042年12月31日まで （2020年度税制改正により、つみたてNISAの口座開設期間が2042年までに延長されました。）	2016年4月～2023年12月31日まで
非課税運用期間	投資した年から最長5年間（ロールオーバー可能）※3	投資した年から最長20年間（ロールオーバー不可）※3	投資した年から最長5年間（ロールオーバー可能）※3
払出制限	なし	なし	18歳まで途中払出に制限
口座名義人	本人	本人	子
運用口座の管理	本人	本人	親権者等が代理
金融機関変更	可能	可能	不可

※1:「一般NISA」と「つみたてNISA」は選択制となります。
※2: 株式投資信託とは、公社債投資信託（MMF、MRF、公社債投資信託）以外で、株式や海外債券等に投資を行うものです。
※3: ロールオーバーとは、非課税期間終了後も、翌年の非課税枠を利用して同じ商品継続保有することです。

投資信託ファンドラインアップ等の詳細はホームページをご覧ください
<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>

個人型確定拠出年金（iDeCo）

個人型確定拠出年金（iDeCo）の受付業務の取扱いをしています。

公共債の窓口販売業務

新規発行や既に発行された国債等の公共債の募集を取扱い、窓口にてお客様に販売しています。

保険商品の窓口販売業務

2022年1月に2商品を新たに追加し、商品ラインアップを計16商品に拡充。

生命保険ラインアップ

種別	2020年3月末		2021年3月末		2022年3月末	
	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
変額終身 (一時払)	1	7.1%	1	7.1%	2	12.5%
	円建	1	7.1%	1	7.1%	2
定額終身 (一時払)	6	42.9%	7	50.0%	7	43.8%
	円建	2	14.3%	2	14.3%	2
外貨建	4	28.6%	5	35.7%	5	31.3%
定額個人年金 (一時払)	4	28.6%	4	28.6%	5	31.3%
	外貨建	4	28.6%	4	28.6%	5
定額個人年金 (平準払)	3	21.4%	2	14.3%	2	12.5%
	円建	1	7.1%	1	7.1%	1
外貨建	2	14.3%	1	7.1%	1	6.3%
合計	14	100.0%	14	100.0%	16	100.0%

その他各種サービス

項目	内容	項目	内容	
法人・事業者向け	インターネットバンキング (ビジネスWEB)	インターネットを利用し、お客様のパソコン等で、残高照会・取引明細照会・振込振替、総合振込や給与振込などのデータ伝送サービスがご利用できるサービスです。	キャッシュサービス	キャッシュカードを使用し、当行のATMおよび全国の提携金融機関のATMにて、ご預金の出金や入金ができます。
	パソコンバンキング	お客様のパソコン等で、専用ソフトを使用し、残高照会・取引明細照会・振込振替等がご利用できるサービスです。	デビットカードサービス (Bank Pay)	全国のデビットカード加盟店でのキャッシュカードによる代金支払およびBank Pay加盟店でのスマートフォンによる代金支払が可能です。代金は口座から即時に決済されます。
	データ伝送サービス	お客様のパソコン等から、データ伝送により、給与振込・総合振込・預金口座振替等の大量データを送信できるサービスです。	給与振込	毎月の給与やボーナスが会社から直接お客様の口座に振り込まれます。
	ファクシミリサービス	お客様のファクシミリで、残高や取引明細の照会・通知、当行本支店間の振込振替ができるサービスです。	年金受取	簡単なお手続きで、大切な年金がお客様の口座に振り込まれます。
	テレフォンサービス	お客様の電話で、残高や取引明細の照会・通知、当行本支店間の振込振替ができるサービスです。 ※「テレフォンサービス」は、新規申込受付を中止しました。	配当金受取	簡単なお手続きで、配当金お客様の口座に振り込まれます。
	でんさいサービス	でんさいネットの各記録請求および開示請求をインターネットからできるサービスです。	公共料金等の自動支払	電気・電話・ガス・水道・NHK受信料等の公共料金のほか、各種税金、国民年金保険料、クレジット代金などをお客様の口座から自動的に支払します。
個人向け	インターネットバンキング	インターネットを利用し、お客様のパソコン・スマートフォン等で、残高照会・取引明細照会・振込振替等がご利用できるサービスです。	貸金庫	有価証券、預金証書、重要書類等、お客様の貴重品を当行の金庫で大切に保管します。
	テレフォンサービス	お客様の電話で、残高照会ができるサービスです。 ※「テレフォンサービス」は、新規申込受付を中止しました。	夜間金庫	毎日の売上金をお預かりし、翌営業日に口座に入金します。営業終了後の夜間や休日でもご利用いただけます。
	API連携サービス	外部のサービスと当行口座を簡単に連携できるサービスです。残高や出入金情報を連携することができます。	オンライン収納サービス	インターネットバンキングから、ペイジーマークのある納付書の代金収納が可能です。
	電子マネーチャージサービス	お客様の口座から、「LINE Pay」・「メルペイ」・「fauPAY」の電子マネーとしてチャージ（入金）ができるサービスです。	ペイジー ダイレクト収納サービス	国税庁等のホームページから、直接税金等の納付が可能です。 (インターネットバンキングの契約は不要です。)
			口座振替受付サービス	キャッシュカードを使用し、携帯料金等の口座振替の受付が可能です。(口座振替依頼書・印鑑の捺印等は不要です。)
		Web口座振替受付サービス	インターネットを利用し、キャッシュカードの暗証番号等の認証で、口座振替の受付が可能です。	

主な手数料のご案内

(注) 手数料には10%の消費税が含まれています。

2022年6月30日現在

国内為替手数料

種類	金額	当行あて		他行あて
		同一店あて	他の支店あて	
ATM振込	3万円未満	無料	110円	385円
	3万円以上	無料	330円	550円
現金・他行キャッシュカード扱い	3万円未満	220円		440円
	3万円以上	330円	440円	660円
窓口振込	3万円未満	330円		660円
	3万円以上	550円		880円
ビジネスWEB パソコンバンキング	3万円未満	無料		385円
	3万円以上	無料		550円
インターネットバンキング	3万円未満	無料		165円
	3万円以上	無料		220円
ファクシミリサービス テレフォンサービス	3万円未満	無料		/
	3万円以上	無料		
定額自動送金	3万円未満	無料	110円	385円
	3万円以上	無料	330円	550円
代金取立	同地間	440円		/
	隔地間	-	660円	
他金融機関宛地方税取扱手数料				550円
振込組戻料				880円

(注) 1. 目や手が不自由なお客様による窓口振込については、当行キャッシュカード扱いのATM振込手数料と同額です。
2. 定額自動送金は、振込手数料のほか、別途振込1回あたり95円(税込)の取扱手数料がかかります。

EBサービス手数料

法人向け	サービス	基本手数料
法人向け	ビジネスWEB	1,100円/月
	パソコンバンキング	1,100円/月
	データ伝送サービス	2,200円/月
	ファクシミリサービス	1,100円/月 (通知方式利用料別途 1回あたり11円)
個人向け	テレフォンサービス	770円/月 (通知方式利用料別途 1回あたり11円)
	インターネットバンキング テレフォンサービス	無料

両替手数料

持込枚数または受取枚数	手数料金額
1枚 ~ 50枚	330円
51枚 ~ 500枚	550円
501枚 ~ 1,000枚	1,100円
1,001枚 ~ 1,500枚	1,650円
以降500枚ごと 550円加算	

(注) 当行に口座をお持ちのお客様は20枚まで無料となります。

出金時金種指定手数料

紙幣・硬貨の枚数	手数料金額
1枚 ~ 20枚	無料
21枚 ~ 50枚	330円
51枚 ~ 500枚	550円
501枚 ~ 1,000枚	1,100円
1,001枚 ~ 1,500枚	1,650円
以降500枚ごと 550円加算	

(注) 預金口座からの出金時における紙幣(1万円券除く)と硬貨の合計枚数となります。

硬貨入金手数料

硬貨の枚数	手数料金額
1枚 ~ 500枚	無料
501枚 ~ 1,000枚	440円
1,001枚 ~ 2,000枚	880円
2,001枚 ~ 3,000枚	1,320円
以降1,000枚ごと 440円加算	

(注) 預金口座への入金および振込受付時における持込硬貨の合計枚数が対象となります。

再発行手数料

項目	枚数	手数料
通帳・証書再発行	1件	1,100円
キャッシュカード再発行	1件	1,100円
ローンカード再発行	1件	1,100円

(注) 上記は喪失による再発行手数料です。

当座預金口座開設手数料

当座預金口座開設	1件	11,000円
----------	----	---------

未利用口座管理手数料

2年以上不稼働の普通預金	年間	1,320円
--------------	----	--------

(注) 最後のお預入れまたは払戻しから2年以上、1度もお預入れまたは払戻しがない場合、手数料がかかります。

手形・小切手に関する手数料

手形・小切手署名判登録手数料	5,500円	
小切手帳発行	1冊	2,200円
約束手形帳発行	1冊	2,200円
為替手形帳発行	1冊	2,200円
自己宛小切手発行	1枚	550円

残高証明書発行手数料

項目	枚数	手数料
当行の制定書式	個別発行分	1通 1,100円
	継続発行分	1通 550円
ご依頼人の書式	1通	3,300円
監査法人用	1通	3,300円
英文残高証明書	1通	3,300円

取引履歴・取引証明書発行手数料

取引履歴発行 (10枚まで)	1件	550円
取引証明書発行	1件	220円

(注) 取引履歴発行は、10枚を超える場合、超過分1枚あたり22円(税込)のご負担となります。

個人情報開示手数料

利用目的の通知請求	1件	1,100円
開示請求	1件	1,100円

貸金庫・夜間金庫手数料

貸金庫	Aタイプ	年間	16,500円
	Bタイプ		22,000円
	Cタイプ		27,500円
	Dタイプ		38,500円
夜間金庫	利用手数料	月額	6,600円
	専用入金帳	1冊	9,900円

(注) 貸金庫および夜間金庫を設置していない店舗もございます。

ATM利用のご案内

2022年6月30日現在

〈しずちゅう〉キャッシュカード利用可能ATM一覧

金融機関等	出金	1日の限度額		入金	残高照会	カード振込	通帳硬貨利用	暗証番号変更	法人カード利用	利用手数料(入出金)		備考
		個人	法人							時間内	時間外	
静岡中央銀行	○	200万円		○	○	○	○	○	○	無料	出金 110円 入金 無料	【当行カード利用可能時間】 平日 8:00~21:00 土日祝 8:00~21:00
セブン銀行	○	50万円		○	○	-	-	○	○	無料	出金 110円 入金 110円	【当行カード利用可能時間】 平日 8:00~21:00 土日祝 8:00~21:00
ゆうちょ銀行	○	50万円		○	○	-	-	-	○	110円	220円	【当行カード利用可能時間】 平日 8:00~21:00 土日祝 8:00~21:00
イオン銀行	○	50万円		-	-	○	○	-	-	無料	110円	【当行カード利用可能時間】 平日 8:00~21:00 土日祝 8:00~21:00
MICS提携金融機関 (全国キャッシュサービス)	○	-		△	○	△	-	-	-	110円	220円	【当行カード利用可能時間】 平日 8:00~21:00 土日祝 8:00~21:00 ※金融機関ごとに稼働時間・ 時間外手数料が異なります。 ※△は一部未実施の金融機関が あります。

手数料は消費税含む

【1日のご利用限度額の詳細】

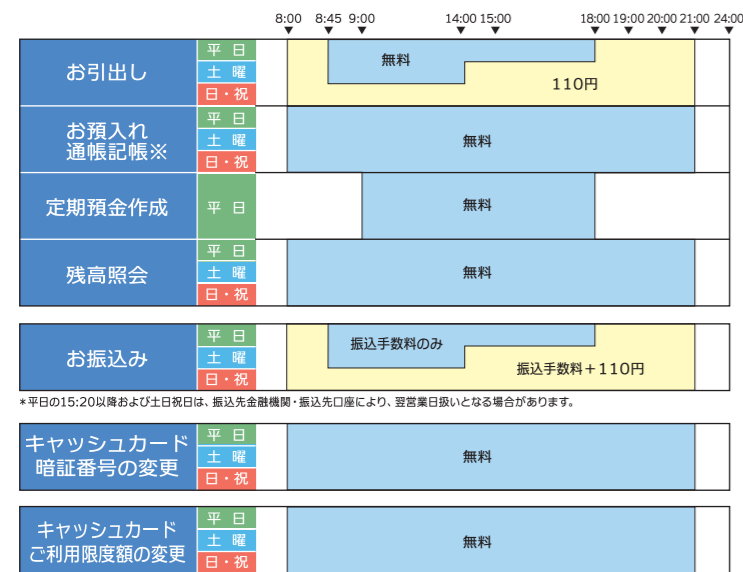
	初期限度額	限度額上限	限度額引き下げ方法	限度額引き上げ方法
個人	50万円	200万円 (当行以外は50万円)	当行ATM 当行窓口	当行窓口
法人	200万円 (当行以外は50万円)		当行ATM 当行窓口	当行窓口

ATMの異常取引検知システムの運用
偽造・盗難キャッシュカード等の不正利用による犯罪からお客をお守りするため、2006年9月より、ATMでの異常取引検知システムの運用を開始しております。
～概要～
①ATM取引の中から、異常と思われる取引をシステムで抽出します。
②抽出された取引をもとに、当行の本部から、営業店を経由し、お客様ご本人に連絡をとり、取引内容に疑義がないか確認いたします。
③取引内容に疑義がある場合は、利用停止の措置を講じます。
※異常取引の判定基準等は、セキュリティの観点から非開示としています。

※当行窓口でのお手続きには本人確認書類・届出印鑑等が必要です。
※ご利用限度額のお取引範囲は、ATMでの出金・キャッシュカードによる振込、デビットカード (Bank Pay含む) 利用を合算した金額となります。

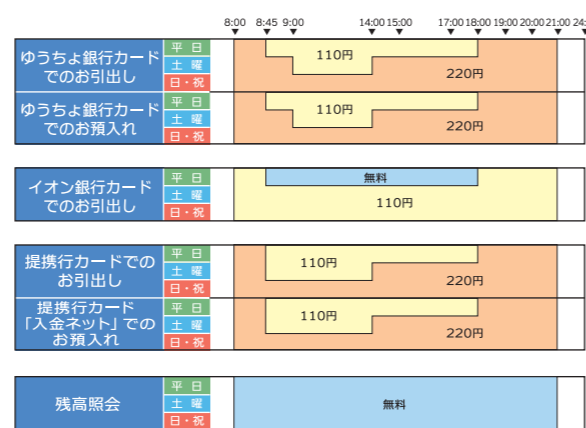
静岡中央銀行ATMのお取扱業務・時間・手数料のご案内

■ しずちゅうキャッシュカードの場合



*平日の15:20以降および土日祝日は、振込先金融機関・振込先口座により、営業日扱いとなる場合があります。
*1日あたりのお引出し限度額は個人50万円 (法人は200万円) までとなります。
(ご利用額を変更しない場合の上限)
*お取扱内容、お取扱いはATMコーナーにより異なる場合がございます。

■ 提携金融機関等のキャッシュカードの場合



*お取扱内容、お取扱いはATMコーナー、提携カードにより異なる場合がございます。

提携金融機関ATMをご利用のお客様へ
改正利息制限法等の施行に伴い、当行発行のローンカードのお借入れおよび総合口座の当座貸越取引で、提携金融機関のATMをご利用の際、お借入金額およびご利用時間帯により、お取引できない場合がございます。

手数料は消費税含む

定期的なお客さま情報ご提供のお願い

当行では、金融犯罪を未然に防止し、お客様に安心・安全にお取引を行っていただくため、お客様に関する情報や口座のご利用目的等について変更がないかを定期的に確認させていただき取組みを行っており、順次、「定期的なお客さま情報ご提供のお願い」のハガキをお送りしております。

ハガキを受領されたお客様は、専用のWEBサイトまたは書面にてご回答をお願い申し上げます。お客様にはお手数をおかけしますが、何卒ご理解・ご協力いただけますようお願い申し上げます。

「振り込め詐欺」等の金融犯罪にご注意ください!

当行では、振り込め詐欺等の金融犯罪を防止するため、窓口やATMコーナーでの「声掛け」を徹底しております。

2021年度は、こうした取組みによって、詐欺被害を水際で防止したことが評価され、警察署より2件の表彰を受けることができました。

今後も、金融犯罪防止に積極的に取り組んでまいります。



表彰を受けた熱海支店の行員

インターネットバンキングの不正送金にご注意ください!

現在、全国の銀行において、インターネットバンキングを狙った不正送金犯罪が多発しています。

当行では、現時点において、不正送金被害は発生していませんが、インターネットバンキングをご契約のお客様には、今後も安全にご利用いただくため、万全のセキュリティ対策をお願いします。

～万全のセキュリティ対策をお願いします～

1. セキュリティ対策ソフトの導入とアップデートの徹底!
2. パソコン未利用時は電源オフ!
3. 操作履歴のご確認!
4. 登録Eメールアドレスのご確認!
5. 振込限度額の引き下げのご検討!
6. パソコンの異常の察知!
7. 「ID・パスワード(暗証番号)・お客様カード(乱数表)」の管理徹底!
◇メモ帳等に記載しない
◇パソコンやスマートフォンに保存しない
◇お客様カード(乱数表)をカメラ等で撮影、保存しない

不正送金等の防止に向けセキュリティ強化!

当行では、2015年7月より、ホームページやインターネットバンキングを安心してご利用いただくため、株式会社セキュアブレインが提供する不正送金・フィッシング対策ソフト「PhishWall (フィッシュウォール) プレミアム」の無償提供を開始いたしました。

また、同年8月には、法人インターネットバンキング (しずちゅうビジネスWEB) の被害補償を開始するなど、不正送金等の防止に向けた管理態勢強化に努めております。

～「PhishWall プレミアム」のご利用を強くお勧めします～

本ソフトは、当行ホームページ上の「PhishWallプレミアム」ボタンより株式会社セキュアブレインのホームページに移動し、画面の指示に従いインストール (無料) していただくことでご利用いただけます。

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>

※何か異常を察知したときや、その他お問い合わせについては、Eメールサポートデスクまでご連絡ください。
◇フリーダイヤル 0120-421-086
◇受付時間 平日9:00~17:00

金融犯罪による被害補償

キャッシュカードによる不正払戻被害に対する補償について

当行は、「偽造カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払い戻し等からの預金者保護等に関する法律」の施行に伴い、2006年2月10日にキャッシュカード規定を改定し、万一の場合の補償内容を充実しております。

- 対象となるキャッシュカード
個人のお客様のキャッシュカード
- 補償の対象
偽造・変造、盗難キャッシュカードを利用した不正な引出し

(ご参考)

1. 偽造または変造カードによる払戻し

偽造または変造カードによる不正払戻し被害については、原則として当行が補償いたします。

ただし、本人の故意によることが証明された場合または当該払戻しについて当行が善意かつ無過失であり、ご本人に重大な過失(※1)があることを当行が証明した場合は補償されません。

被害に遭われたお客様にはカードおよび暗証番号の管理状況、被害状況、警察への通知状況等についてよくお聞きしたうえで、一定の調査を行わせていただきます。補償にあたっては当行所定の届出書をご提出いただくなど被害状況の調査にご協力していただく必要があります。

2. 盗難カードによる払戻し

(1) 盗難により、他人にカードを不正使用され損害が生じた場合で、次の①～③の各号すべてに該当する場合、ご本人は当行に対して当該払戻しにかかる損害(手数料や利息を含みます)の金額の補てんを請求することができます。

- ①カードの盗難に気づいてからすみやかに、当行への通知が行われていること。
- ②当行の調査に対し、ご本人より十分な説明がなされていること。
- ③当行に対し、警察署に被害届を提出していることとその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示されていること。

(2) 上記(1)の請求がなされた場合、当該払戻しが本人の故意による場合を除き、当行は当行へ通知が行われた日の30日(ただし、長期入院や長期海外出張など、当行に通知することができないやむを得ない事情があることを本人が証明した場合には、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とする)前の日以降になされた払戻しにかかる損害(手数料や利息を含みます)の額に相当する金額(以下「補てん対象額」という)を補てんするものとします。

①ただし、当該払戻しが行われたことについて当行が善意無過失であり、かつ本人に過失(※2)があることを当行が証明した場合には、当行は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。

(注) 当行への通知が、盗難に遭われた日(当該盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難にかかる盗難カード等を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日)から2年を経過する日以後に行われた場合には補てんは行われません。

②ただし、前項の規定にかかわらず次のいずれかに該当する場合は当行は補てん責任を負いません。

(イ) 当該払戻しが行われたことについて、当行が善意かつ無過失であり、次のいずれかに該当することを当行が証明した場合。

- (1) ご本人に重大な過失(※1)があることを当行が証明した場合。
- (2) ご本人の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人または家事使用人(家事全般を行っている家政婦など)によって行われた場合。
- (3) ご本人が被害状況についての当行に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行った場合。

(ロ) 戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乘じ、またはこれに付随してカードが盗難にあった場合。

(※1)〈重大な過失となりうる場合〉
「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合であり、その事例は以下のとおりです。

1. 他人に暗証番号を知らせた場合
2. 暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合
3. 他人にキャッシュカードを渡した場合
4. その他ご本人に上記1～3までの場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合

(注) 上記1および3については、病氣の方が介護ヘルパー(介護ヘルパーは業務としてキャッシュカードを預かることができないため、あくまでも介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合)等に対して暗証番号を知らせた上でキャッシュカードを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合にはこの限りではない。

(※2)〈過失となりうる場合〉

1. 次の①または②に該当する場合
 - ① 当行から生年月日などの類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたるお願いをしたのにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合であり、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証番号を推測させる書類等(免許証、健康保険証、パスポートなど)とともに携行・保管していた場合
 - ② 暗証番号を安易に第三者が認知できるような形でメモなどで書き記し、かつキャッシュカードとともに携行・保管していた場合
2. 上記1のほか、次の③のいずれかに該当し、かつ、④のいずれかに該当する場合で、これらの事由が相まって被害が発生したと認められる場合
 - ① 暗証番号の管理
 - イ. 当行から生年月日等の類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたるお願いをしたのにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合
 - ロ. 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など金融機関の取引以外で使用している場合
 - ② キャッシュカードの管理
 - イ. キャッシュカードを入れた財布などを自動車内などの人の目につきやすい場所に放置するなど、第三者に容易に奪われる状態においた場合
 - ロ. 酔っ払いなどにより通常の注意義務を果たせなくなるなどキャッシュカードを容易に他人に奪われる状況においた場合
3. その他、上記1、2の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

盗難通帳・インターネットバンキングの不正払戻被害に対する補償について

当行は、全国銀行協会の申し合わせ「預金等の不正な払い戻しへの対応について」を踏まえ、2008年8月19日より個人のお客様の盗難通帳やインターネットバンキングによる預金等の不正な払い戻しの被害について、下記の通り補償を行うこととしたほか、2015年8月には、法人インターネットバンキング「しずちゆうビジネスWEB」の被害補償を開始するなど、万一の場合の補償内容を充実しております。

1. 盗難通帳による払戻し

- 対象となる通帳
個人のお客様(個人事業主を含む)名義の通帳
- 補償の対象
盗難通帳を利用した不正な引出し

2. インターネットバンキングによる払戻し

- 対象となる取引
個人のお客様(個人事業主を含む)名義のインターネットバンキングによる取引
法人インターネットバンキング「しずちゆうビジネスWEB」による取引
- 補償の対象
インターネットバンキングを利用した不正な引出し

暗証番号やご利用限度額はATMで変更できます

お客様の暗証番号は安全ですか？

キャッシュカードの盗難等に遭い、暗証番号を推測されて預金引き出される事件が全国的に発生しています。

静岡中央銀行では、お客様の大切な資産をお守りするための体制を整備しております。

■類推されやすい暗証番号の使用停止

偽造・盗難カード被害は「カードの暗証番号を類推されないこと」が重要な防止対策のひとつとなります。

当行では、「生年月日」「電話番号」等の類推されやすい暗証番号を新規に指定できないよう、システムチェックを行っております。

■暗証番号は定期的に変更することをお勧めします

偽造・盗難カード被害の防止策のひとつとして、「暗証番号の定期的な変更」が有効です。

当行では店頭その他、当行およびセブン銀行のATMで、簡単な操作でキャッシュカードの暗証番号を変更できます。

ぜひ定期的な変更をお奨めします。

キャッシュカードの出金限度額は引下げできます

当行では、キャッシュカードによる1日あたりの支払限度額を個人50万円(法人200万円)に制限していますが、万一お客様が被害に遭われた場合の損害を最小限にするため、お客様のご希望の金額(1万円単位)でATMにて引き下げができます。

*ATMでは限度額の引き上げはできません。限度額の引き上げをご希望のお客様は、窓口までお申し付けください。

●対象となるキャッシュカード

普通預金(総合口座含む)、貯蓄預金

●1日あたりのご利用限度額のお取引範囲

- ① 当行ATM、他行ATM、ゆうちょ銀行ATM、セブン銀行他コンビニATMでの出金額
- ② キャッシュカードによる振込金額
- ③ デビットカード(Bank Pay含む)利用額
上記①～③を合算した1日あたりのキャッシュカード利用額。
* 当行ATM以外のATMをご利用の場合は、50万円が上限となります。
詳しくはP23をご覧ください。

キャッシュカード・印鑑・通帳を紛失したときは

キャッシュカード・印鑑・通帳を紛失された場合は、大至急右記へご連絡ください。

預金口座の支払停止手続き等をいたします。

	受付時間	連絡先	
		お取引の各支店	電話番号
平日 (銀行営業日)	9:00～17:00	お取引の各支店	P29、30参照
	17:00～翌9:00	ATM監視センター	0120-417-415
土日祝日	24時間		

役員一覧

2022年6月30日現在

代表取締役社長	清野 眞司	
代表取締役専務	林 道弘	経営管理部・監査部担当
常務取締役	高地 尚之	事務統括・人事部担当
常務取締役	福本 道幸	融資部担当
常務取締役	芦川 哲也	営業統括担当
常務取締役	加藤 貢	岳麓エリア長兼本店営業部長委嘱
常務取締役	野中 久記	人事部副担当、人事部長委嘱
常務取締役	青島 厚志	湘南エリア長兼京浜エリア長委嘱
取締役	渡邊 芳和	事務統括副担当、システム部長委嘱
取締役	浅賀 友秋	香川支店長委嘱
取締役	金子 良雄	資金証券部担当、資金証券部長委嘱
取締役	名波 忠広	遠州エリア長兼浜松支店長兼 遠州住宅ローンセンター長委嘱
取締役	守分 宏一	融資部長委嘱
取締役	増田 和彦	静岡エリア長兼静岡支店長委嘱
取締役	内海 順太	コンプライアンス統括部担当、 コンプライアンス統括部長委嘱
取締役(社外取締役)	藤田 燈	
常勤監査役	田代 信幸	
常勤監査役	土居 敏彦	
監査役(社外監査役)	林 宣男	
監査役(社外監査役)	熱田 稔敬	

当行のあゆみ

大正	15年 11月	伊豆無尽株式会社設立
昭和	23年 4月	大洋無尽株式会社に改称
	26年 10月	相互銀行法施行に伴い、 商号を株式会社太洋相互銀行と改称
	31年 1月	資本金1億5千万円
	32年 9月	株式会社静岡相互銀行と合併し、 商号を株式会社静岡相互銀行と改称 資本金1億95百万円
	34年 3月	資本金3億円
	41年 4月	資本金6億円
	49年 6月	新本社竣工
	53年 10月	大型電子計算機に切替
	57年 7月	オンラインスタート
	62年 6月	公共債ディーリング業務開始
63年 11月	資本金12億55百万円	
平成	元年 8月	普通銀行へ転換し、 商号を株式会社静岡中央銀行と改称
	9年 4月	信託代理店業務開始
	9年 5月	キャッシング業務開始
	9年 12月	資本金20億円
	10年 10月	郵貯とのATM業務提携
	12年 10月	デビットカードサービス取扱開始
	13年 4月	損害保険代理店業務開始
	13年 5月	EBサービススタート
	14年 12月	生命保険代理店業務開始
	15年 3月	中部銀行11カ店の営業譲受
16年 10月	アイワイバンク銀行(現セブン銀行) とのATM業務提携	
17年 11月	投資信託窓口販売開始	
20年 6月	イオン銀行とのATM業務提携	
27年 1月	基幹系システムを株式会社日立製作所 の地域金融機関向け共同利用サービス 「NEXTBASE」へ移行	
令和	3年 11月	神奈川銀行との「金融仲介機能等に 関わる包括業務提携」開始

株主の状況

2022年3月31日現在

	政府及び 地方公共団体	金融機関	金融商品 取引業者	その他法人	外国法人等	個人その他	合計	単位未満 株式の状況
株主数 (人)	0	9	2	50	0	1,453	1,514	-
所有株式 (株)	0	7,579,640	154,600	11,269,370	0	4,996,390	24,000,000	-
割合 (%)	0.00%	31.58%	0.64%	46.96%	0.00%	20.78%	100%	-

資本金の推移

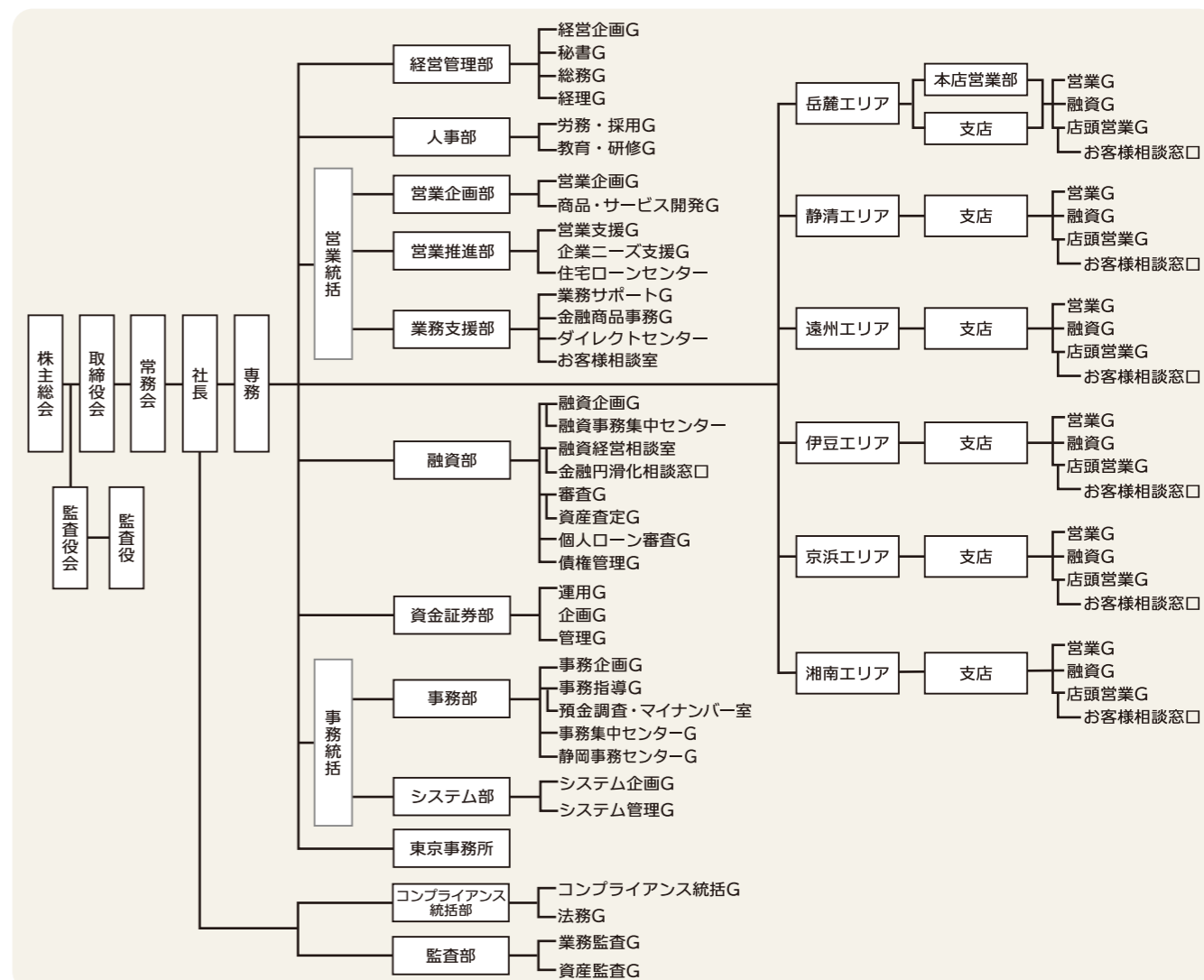
	1956年1月	1957年9月	1959年3月	1966年4月	1988年11月	1997年12月
資本金 (百万円)	150	195	300	600	1,255	2,000

従業員の状況

	2021年3月期		2022年3月期	
	従業員数	平均年齢	従業員数	平均年齢
男性	266人	41歳 8カ月	252人	41歳 8カ月
女性	193人	33歳 7カ月	189人	34歳 5カ月
合計	459人	38歳 4カ月	441人	38歳 7カ月

組織図

2022年6月30日現在



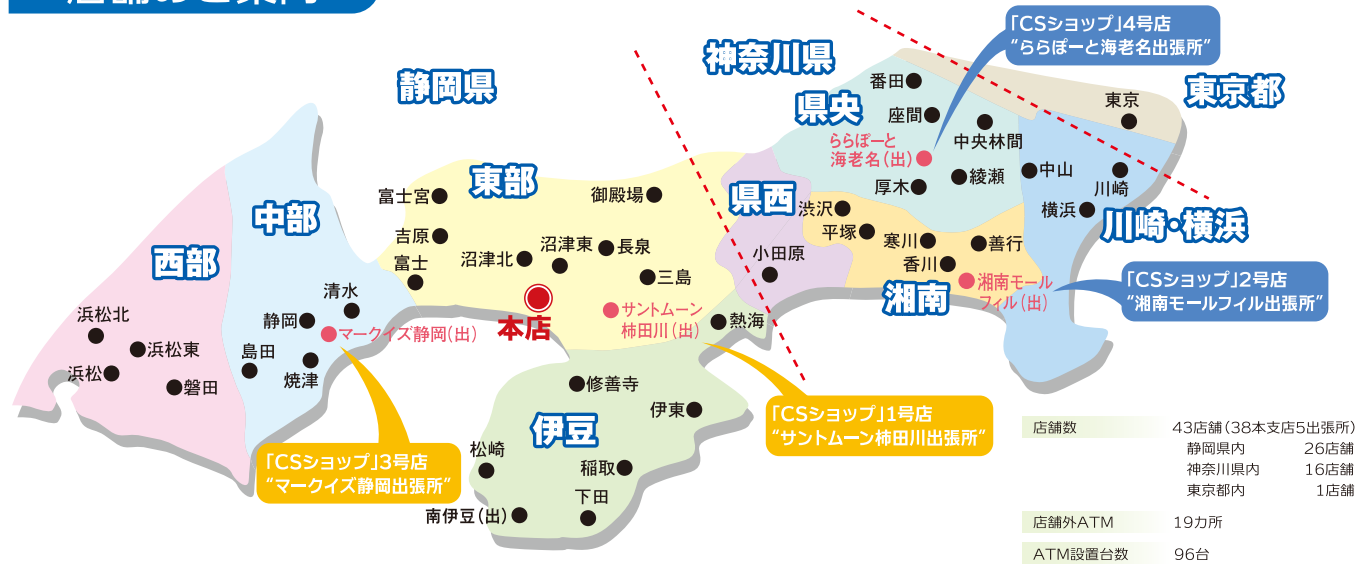
大株主一覧

2022年3月31日現在

株主名	住所	所有株式数	発行株式総数に対する 所有株式数の割合
損害保険ジャパン株式会社	東京都新宿区西新宿1丁目26-1	2,539千株	10.58%
静岡中央銀行行員持株会	静岡県沼津市大手町4丁目76番地	1,694千株	7.05%
東京海上日動火災保険株式会社	東京都千代田区丸の内1丁目2-1	1,385千株	5.77%
株式会社三菱UFJ銀行	東京都千代田区丸の内2丁目7-1	1,200千株	5.00%
株式会社大林組	東京都港区港南2丁目15-2	1,200千株	5.00%
野村ホールディングス株式会社	東京都中央区日本橋1丁目13番1号	1,200千株	5.00%
三信株式会社	東京都中央区八丁堀2丁目25-10	1,200千株	5.00%
オークラヤ住宅株式会社	東京都千代田区麹町4丁目5-22	1,200千株	5.00%
三菱UFJ信託銀行株式会社	東京都千代田区丸の内1丁目4-5	1,148千株	4.78%
東洋電機製造株式会社	東京都中央区八重洲1丁目4-16	1,110千株	4.62%
合計		13,877千株	57.82%

店舗のご案内

2022年6月30日現在



静岡県 (26店舗)

視は視覚障がい者対応ATM設置店 貸は貸金庫設置店

	店名	店番	〒	所在地	電話番号	ATM稼働時間		各種取扱
						平日	土・日・祝	
沼津市	本店営業部	002	410-0801	沼津市大手町4丁目76番地	(055) 962-6111	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
	沼津北支店	010	410-0053	沼津市寿町3番3号	(055) 921-1766	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
	沼津東支店	012	410-0033	沼津市三枚橋杉崎町426番の2	(055) 923-7221	8:00~21:00	9:00~19:00	視
駿東郡	サントムーン柿田川出張所	003	411-0902	駿東郡清水町玉川61番地の2	(055) 973-5888	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
	長泉支店	011	411-0942	駿東郡長泉町中土狩347-1	(055) 986-3030	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
三島市	三島支店	004	411-0855	三島市本町7番26号	(055) 975-2300	8:00~21:00	9:00~19:00	視
富士市	吉原支店	007	417-0051	富士市吉原2丁目4番4号	(0545) 52-5125	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
	富士支店	009	416-0914	富士市本町13番17号	(0545) 61-1904	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
富士宮市	富士宮支店	008	418-0003	富士宮市ひばりが丘1124番地	(0544) 26-8121	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
御殿場市	御殿場支店	006	412-0043	御殿場市新橋1917番地の1	(0550) 82-1345	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
熱海市	熱海支店	041	413-0013	熱海市銀座町10番23号	(0557) 81-6191	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
伊東市	伊東支店	042	414-0003	伊東市中央町10番8号	(0557) 37-6636	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
下田市	下田支店	044	415-0022	下田市2丁目10番17号	(0558) 22-3331	8:00~21:00	9:00~19:00	視
賀茂郡	稲取支店	043	413-0411	賀茂郡東伊豆町稲取708番地の1	(0557) 95-1200	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
	南伊豆出張所	045	415-0303	賀茂郡南伊豆町下賀茂174番地の1	(0558) 62-0025	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
	松崎支店	046	410-3611	賀茂郡松崎町松崎375番地の4	(0558) 42-0280	8:00~21:00	9:00~19:00	視
伊豆市	修善寺支店	005	410-2407	伊豆市柏久保553番地の1	(0558) 72-2145	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
静岡市	静岡支店	022	420-0034	静岡市葵区常盤町2丁目1番地の5	(054) 253-2125	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
	マークイズ静岡出張所	023	420-0821	静岡市葵区柚木1026	(054) 262-6611	10:00~20:00	10:00~20:00	視
	清水支店	021	424-0826	静岡市清水区万世町2丁目6番16号	(054) 352-0191	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
焼津市	焼津支店	024	425-0022	焼津市本町2丁目1番1号	(054) 628-4125	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
島田市	島田支店	026	427-0022	島田市本通り3丁目6番1号	(0547) 37-3161	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
浜松市	浜松支店	034	430-0935	浜松市中区伝馬町313番地の21	(053) 454-6201	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
	浜松北支店	035	433-8123	浜松市中区幸1丁目3番7号	(053) 472-2241	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
	浜松東支店	037	435-0042	浜松市東区篠ヶ瀬町字作間前1243番地	(053) 421-3155	8:00~21:00	9:00~19:00	視
磐田市	磐田支店	033	438-0078	磐田市中泉622番地3	(0538) 34-2211	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸

住宅ローンセンター

沼津市	岳麓住宅ローンセンター	410-0801	沼津市大手町4丁目76番地	(055) 962-3300
静岡市	静岡清住宅ローンセンター	420-0821	静岡市葵区柚木1026 (マークイズ静岡出張所内)	(054) 262-3232
浜松市	遠州住宅ローンセンター	430-0935	浜松市中区伝馬町313番地の21 (浜松支店内)	(053) 454-6220

神奈川県 (16店舗)

	店名	店番	〒	所在地	電話番号	ATM稼働時間		各種取扱
						平日	土・日・祝	
横浜市	横浜支店	052	235-0011	横浜市磯子区丸山2丁目5番1号	(045) 751-6100	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
	中山支店	057	226-0022	横浜市緑区青砥町172番地4	(045) 934-1161	8:00~21:00	9:00~19:00	視
川崎市	川崎支店	051	210-0023	川崎市川崎区小川町15番地の4	(044) 244-7321	8:00~21:00	8:00~21:00	視
小田原市	小田原支店	054	250-0011	小田原市栄町1丁目16番35号	(0465) 22-9201	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
大和市	中央林間支店	055	242-0007	大和市中央林間3丁目10番10号	(046) 274-1115	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
秦野市	渋沢支店	056	259-1321	秦野市曲松2丁目2番15号	(0463) 88-3555	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
茅ヶ崎市	香川支店	058	253-0082	茅ヶ崎市香川4丁目44番5号	(0467) 57-7111	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
藤沢市	善行支店	059	251-0871	藤沢市善行1丁目23番地の4	(0466) 82-2311	8:00~21:00	9:00~19:00	視
	湘南モールフィル出張所	064	251-0042	藤沢市辻堂新町4丁目1-1	(0466) 34-7015	10:00~21:00	10:00~21:00	視
高座郡	寒川支店	071	253-0101	高座郡寒川町倉見482番の3	(0467) 74-1510	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
座間市	座間支店	072	252-0029	座間市入谷西2丁目56番8号	(046) 254-3151	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
平塚市	平塚支店	073	254-0002	平塚市横内2291番地	(0463) 54-1100	8:00~21:00	8:00~21:00	視貸
綾瀬市	綾瀬支店	074	252-1108	綾瀬市深谷上6丁目16番22号	(0467) 76-4141	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
相模原市	番田支店	075	252-0243	相模原市中央区上溝367番地の6	(042) 778-4177	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
海老名市	厚木支店	076	243-0422	海老名市中新田2丁目14番1号	(046) 233-8500	8:00~21:00	9:00~19:00	視貸
	ららぽーと海老名出張所	077	243-0482	海老名市扇町13番1号	(046) 235-2251	10:00~21:00	10:00~21:00	視

住宅ローンセンター

藤沢市	湘南住宅ローンセンター	251-0042	藤沢市辻堂新町4丁目1-1 (湘南モールフィル出張所内)	(0466) 34-7078
海老名市	湘南住宅ローンセンター(海老名)	243-0482	海老名市扇町13番1号 (ららぽーと海老名出張所内)	(046) 206-6015

東京都 (1店舗)

	店名	店番	〒	所在地	電話番号	ATM稼働時間		各種取扱
						平日	土・日・祝	
港区	東京支店	061	105-0001	港区虎ノ門1丁目1番28号 (東洋不動産虎ノ門ビル6F)	(03) 3504-0186	9:00~17:00	-	視

住宅ローンセンター

港区	京浜住宅ローンセンター	105-0001	港区虎ノ門1丁目1番28号 (東京支店内)	(03) 3504-0021
----	-------------	----------	-----------------------	----------------

店舗外ATMのご案内

	所在地	設置場所	ATM稼働時間		出金	入金	通帳 記帳	振込
			平日	土・日・祝				
沼津市	ららぽーと沼津出張所	ららぽーと沼津 1階	10:00~21:00	10:00~21:00	●	●	●	●
	カインズホーム沼津店出張所	カインズホーム沼津店 1階	9:30~20:00	9:30~19:00	●	●	●	●
	沼津中央病院出張所	沼津中央病院 2階	8:00~19:00	9:00~19:00	●	●	●	●
	大平和みの郷出張所	特養老人ホーム「和みの郷」 1階	9:00~20:00	9:00~19:00	●	●	●	●
	戸田イブラス出張所	(株)イブラス戸田工場敷地内 (沼津市戸田1008-1)	8:00~20:00	9:00~19:00	●	●	●	●
三島市	三島北出張所	日大通り沿い (三島市徳倉1-16-36)	8:00~21:00	9:00~19:00	●	●	●	●
富士宮市	大宮町出張所	浅間大社前交差点南東 (富士宮市大宮町2-6)	8:00~21:00	9:00~19:00	●	●	●	●
御殿場市	フジ虎ノ門整形外科病院出張所	フジ虎ノ門整形外科病院 新棟メインエントランス内	9:00~19:00	9:00~19:00 (土曜日のみ稼働)	●	●	●	●
	富士病院出張所	富士病院外来棟 1階	9:00~19:00	9:00~19:00 (土曜日のみ稼働)	●	●	●	●
	御殿場駅前出張所	御殿場富士山口 (御殿場市新橋1975-13)	8:45~19:00	9:00~19:00	●	●	●	●
熱海市	南熱海出張所	長浜海浜公園南側 (熱海市下多賀1455-3)	8:00~21:00	9:00~19:00	●	●	●	●
伊豆市	土肥出張所	土肥中浜交差点東側 (伊豆市土肥449-8)	8:00~20:00	9:00~19:00	●	●	●	●
伊豆の国市	長岡出張所	長岡リハビリテーション病院 1階	9:00~17:00	-	●	●	●	●
静岡市	アピタ静岡店出張所	アピタ静岡店 1階	9:00~21:00	9:00~21:00	●	●	●	●
	静岡徳洲会病院出張所	静岡徳洲会病院 2階	8:00~21:00	9:00~19:00	●	●	●	●
牧之原市	富士山静岡空港出張所	*共同 富士山静岡空港ターミナルビル 1階	8:00~20:00	9:00~17:00	●	-	-	-
浜松市	浜松南出張所	浜松東税務署西側 (浜松市中区砂山町1159)	8:00~21:00	9:00~19:00	●	●	●	●
横浜市	横浜橋出張所	横浜橋商店街入口 (横浜南区真金町2-18)	8:00~21:00	9:00~19:00	●	●	●	●
秦野市	渋沢駅前出張所	渋沢駅前口 (秦野市曲松1-4-1)	8:00~21:00	8:00~21:00	●	●	●	●

コーポレート・ガバナンスの状況

当行は、「堅実で健全な経営」を経営の基本理念に掲げ、「お客様・地域社会と共に発展しベストパートナーとして信頼される銀行」を目指しております。

この経営理念に基づき、地域のお客様が信頼してお取引いただき、お客様や地域社会の発展に貢献するために、経営基盤の強化や収益性の向上、健全性の確保等に努めております。

また、経営環境の変化に迅速に対応する観点から、戦略的な経営の実現、スピーディな経営の意思決定機能と執行体制の強化、経営の透明性の確保、適時適切な情報開示など、企業価値向上のためコーポレート・ガバナンスの充実・強化に努めております。

なお、当行は2011年3月期より「内部統制報告書」を開示しております。

コーポレート・ガバナンス体制

取締役会

当行の取締役数は、(2022年6月29日現在) 16名で、社外取締役は1名であります。

取締役会は毎月1回および必要に応じて随時開催し、法定の決議事項に加え、重要な業務執行に関する事項について迅速な意思決定、決議をしております。

監査役会

当行は監査役会制度を採用しており、監査役会は、(2022年6月29日現在) 4名の監査役に構成されております。4名の監査役のうち2名は社外監査役であります。

監査役会は月に1回および必要に応じて随時開催し、業務執行の監査をしております。

各監査役は取締役会および常務会、その他重要な会議に出席するほか、取締役、使用人等の職務執行状況および重要書類等の監査を行うほか、本部および営業店の業務や財産の状況を監査しております。

また、会計監査人の独立性を踏まえ、会計監査人から随時報告および説明を受けております。

常務会

常務会は、本部常勤取締役をもって構成し、必要に応じ、取締役、本部部長も構成員に加え、一般的な業務執行方針および計画等を迅速に協議するとともに、リスク管理を統括しております。

毎月定例会および必要に応じて随時開催し、各種リスクの統括的な管理を実施し、リスク管理の適切な管理・運営を行うことにより「健全性の確保」と「収益力の向上」を両立し得る経営を目指し取り組んでおります。

内部管理体制の整備状況

当行では監査部による検証・監査を通じ、内部管理体制の強化を図っております。

独立した内部監査部門である監査部は、本部や営業店の業務遂行状況等について監査を実施し、各部門のコンプライアンスやリスク等に関する管理状況等について諸法令や行内規程等との整合性や有効性を検証し、その状況を監査報告書に取り纏め、取締役、監査役及び各部長出席のもと監査報告会を開催し報告しております。

内部監査、監査役及び会計監査の相互連携

内部監査は監査部が担当しており、本部及び営業店の業務運営状況、リスク管理状況等の監査を実施、監査役も本部及び営業店の業務や財産の状況を監査しております。

会計監査人は、東陽監査法人に依頼しており、財務諸表監査及び内部統制監査を受けております。監査部・監査役・東陽監査法人は内部監査部門の専門性を高めるとともに、監査の効率性と実効性の向上に努め相互の連携を図っております。

会計監査人の状況

- ・業務を執行した公認会計士等の氏名
指定社員・業務執行社員 鈴木 裕子
指定社員・業務執行社員 後藤 秀洋
- ・所属する監査法人名
東陽監査法人
- ・監査業務に係る補助者
9名

業務の適正を確保するための体制

2006年5月10日の取締役会において業務の適正を確保するための体制について決議を行いました。

なお、2007年11月16日に、反社会的勢力との関係遮断に関する部分を第1条4項に追加、2015年3月18日に、会社法の改正等を踏まえ、見直しを行いました。

また、年に一度取締役会において見直し検討を行っております。

以下は体制の大目となります。

1. 取締役の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
2. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する事項
3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
4. 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
5. 使用人の職務の執行が法令および定款に適合すること確保するための体制
6. 次に掲げる当行及び子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制
 - ①子会社の取締役の職務の執行に係る事項の当行への報告に関する体制
 - ②子会社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制
 - ③子会社の取締役の職務の執行が効率的に行われていることを確保するための体制
 - ④子会社の取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
7. 取締役および使用人が監査役に報告するための体制その他の監査役への報告に関する事項
8. 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項
9. 前条の使用人の取締役からの独立性に関する事項及び使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項
10. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

法令等遵守(コンプライアンス)態勢

■コンプライアンス体制

当行のコンプライアンス体制は、統括部署であるコンプライアンス統括部を中心として、違法行為や事故等の発生を防止するための態勢を整備するとともに、本部各部、営業店にコンプライアンス担当者を配置し、日常の業務の中で法令等違反が発生しないよう遵守状況のモニタリングを行っております。

また、経営トップが自らあらゆる機会を捉えてコンプライアンスの重要性について繰り返し言及・指導し、全役職員に対して遵守マインドの向上を図り、コンプライアンスを定着させております。

■基本方針

1. 銀行の持つ公共的使命を達成するため、経営の基本理念である「堅実で健全な経営」を念頭に、経営体制の強化と健全な業務運営を行ってまいります。
2. 創意と工夫を生かし、お客様本位の業務運営を通じて質の高い金融サービスを提供することでお客様のニーズに応えるとともに、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保など、お客様の利益の適切な保護も十分に配慮し、地域に密着した信頼される銀行をめざします。
3. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることなく、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。
4. 経営等の情報を積極的、効果的かつ公正に開示し、当行を取り巻く幅広いステークホルダーとの建設的な対話を通じて企業価値の向上を図り、地域社会からの理解と信頼を確保するべく、広く地域社会とのコミュニケーションを図ります。
5. すべての人々の人権を尊重する経営に徹します。
6. 従業員の多様性、人格、個性を尊重する働き方を実現し、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境の確保に努めます。
7. 資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践する事業運営を行うとともに、金融サービスを通じて環境保全に寄与することを心掛けます。
8. 良き企業市民として、地域の健全な発展に貢献するよう、社会貢献活動に積極的に取り組めます。
9. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決して関係遮断を徹底し、マネー・ロンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努めます。

■取組体制

●コンプライアンスマニュアル「みちしるべ(道標)」の制定

役職員が守るべき具体的な行動規範や業務上遵守すべき法令等を盛り込んだコンプライアンスマニュアル「みちしるべ(道標)」を制定し、全役職員に配布のうえ日常における指針として活用しております。

●コンプライアンスプログラムの策定

コンプライアンスを確実に実践していくための具体的な実践計画として、コンプライアンスプログラムを毎年度ごとに策定し、このプログラムに従って、コンプライアンスの整備を行うとともに、役職員に対して階層別研修を行い、コンプライアンスの定着化を図っています。また、全役職員に対してコンプライアンステストを継続的に実施し、銀行業務における法令等の知識の向上に努めております。

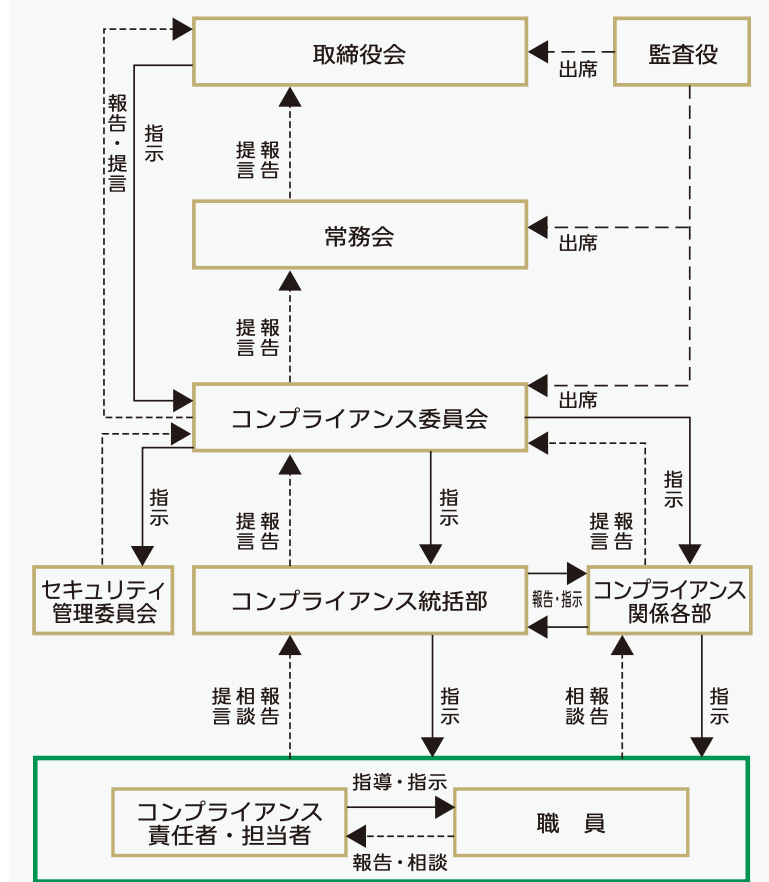
●コンプライアンスホットラインの制定

コンプライアンス違反の未然防止および自浄作用による抑止・改善を図るため、専用電話・Eメール等を通報手段とするコンプライアンスホットライン制度(内部通報制度)を制定し、相互牽制機能を高め、全役職員に対して公正な制度を構築しております。

●コンプライアンス委員会の充実

銀行業務の適切な運営を図るため、法令等遵守の観点から諸施策等の協議・検討を行い、法的諸問題の発生を未然に防止するとともに、当行のコンプライアンスの強化・充実を図るため、コンプライアンス委員会を毎月1回および必要に応じて随時開催し、充実した運営をしております。

コンプライアンス体制図



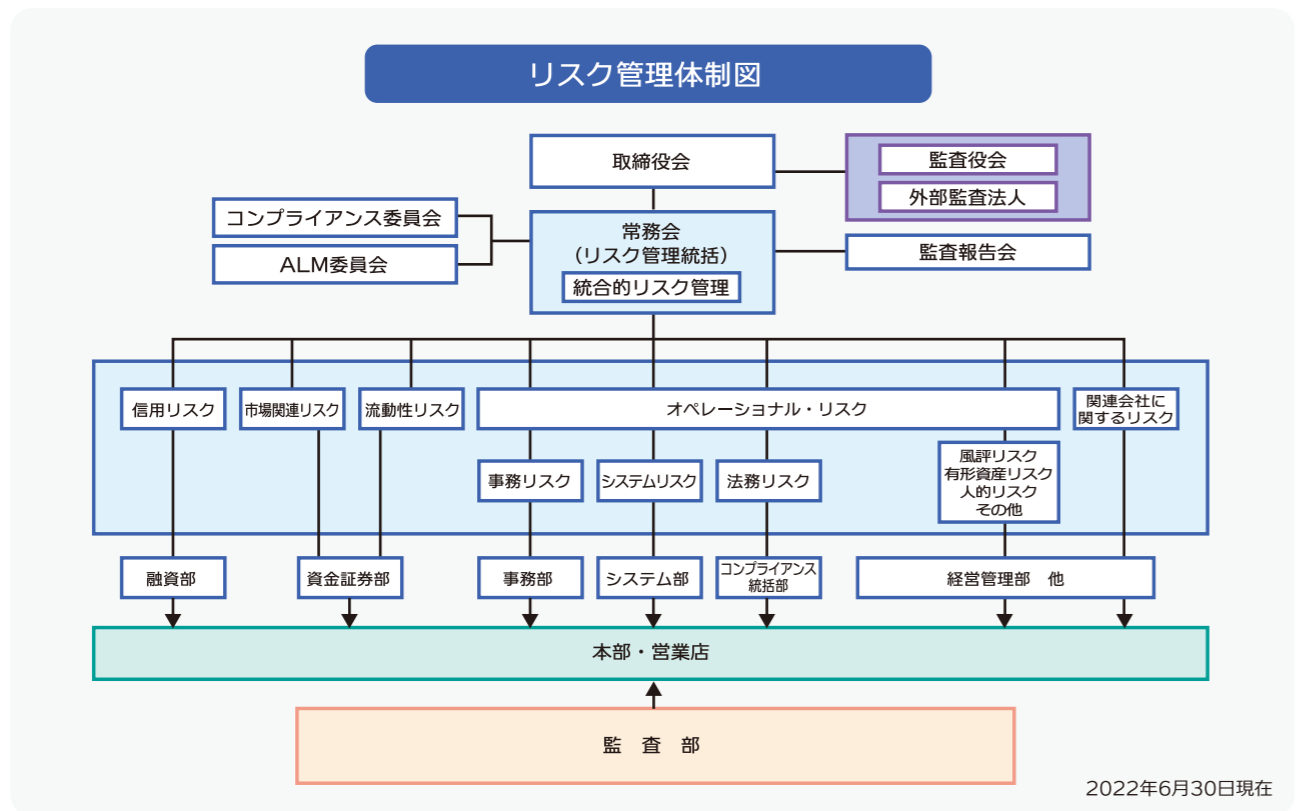
2022年6月30日現在

リスク管理態勢

金融環境の変化・金融システムの高度化等により、銀行が直面するリスクは多様化、複雑化しており、各種リスクについて適切な管理を行うことが一層重要になってきています。

当行では「リスク管理基本規程」を制定し、経営の最重要課題であるリスク管理に関する基本的な方針および方法を明確にし、リスク管理の適切な運用を行い経営の健全化を図っております。

銀行業務において生じる、信用リスクをはじめ、市場関連リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスク等、各所管部署が管理しているリスクについては、常務会にてリスク管理全体を統括し、各種リスクについて適切な管理・運営を行うとともに、これらリスクを総合的に捉え、自己資本と比較・対照し充実度を評価する統合的リスク管理を行い、「健全性の確保」と「収益力の向上」を両立し得る経営を目指し、取り組んでおります。



信用リスク管理

信用リスクとは、お取引先の経営悪化や倒産などにより、貸出資産の価値が減少したり、消失して銀行が被るリスクのことで、銀行にとって経営に与える影響が最も大きい基本的なリスクです。

当行では、従来から審査部門である融資部と推進部門である営業統括が独立した組織となっており、相互牽制機能が働く体制を確保するとともに、「信用リスク管理規程」を制定し、当行与信の価値向上を実現するために必要な信用リスク管理の枠組みを定め、信用リスク管理重視の審査体制や大口貸出、特定業種への偏重を避ける体制整備など適切な審査及びリスク管理を実施しております。

一方、信用リスク管理の高度化を図るため「信用格付制度」を導入し、信用リスクの計量化を行い、リスクデータの整備・充実を図るとともに、信用リスク管理に客観性・統一性をもたせております。

審査能力の向上については、人事部・融資部による融資担当役員向け、初級・中堅行員向け等階層別研修の実施や、審査グループ職員の外部研修への参加等により審査能力の向上に努めております。

また、資産査定においては、自己査定や償却・引当状況について検証機能が十分働く体制を整備しており、適正な資産査定を実施しております。

市場関連リスク管理

市場関連リスクとは、金利や為替、株価など市場の変動により、保有する資産の価格が変動し損失を被るリスクです。

当行では、資金証券部が市場関連リスクを担当しており、有価証券運用は、中長期保有を原則としつつ、価格変動リスク等の市場関連リスクを認識し、当行の収益力や経営体力を勘案し、財務に与える影響を踏まえた上で、リスク軽減のための適切な管理を実施し、「安全性」、「流動性」、「収益性」を確保したポートフォリオ運用を目指して運用をしております。

管理体制については、毎月開催されるALM委員会等に報告のうえ、検討、分析を行い、基本方針の決定や運用に対する管理は取締役会等において行なっております。

流動性リスク管理

流動性リスクとは、当行の信用状況等の変化により資金が流し資金の調達が可能となったり、市場の混乱等により著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスクです。

当行では資金証券部が関連部署と綿密に連携し、厳格な資金繰り管理をしております。

管理体制については、市場関連リスク同様ALM委員会に報告し、検討、分析を行う体制となっております。

また不測の事態に備えて速やかに対処できるよう緊急時の対応策を整備するなど、適切な措置を講じております。

オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、各業務の過程における事務ミス、システム障害等により、損失を被るリスクのほか、役員による不正、コンプライアンス体制の不備、災害等によるオペレーションの中断などにより損失を被るリスク、さらに、それらに伴う評判の悪化や訴訟等により損失を被るリスクです。

オペレーショナル・リスクは事務リスク、システムリスク、法務リスク、風評リスク、有形資産リスク、人的リスク、その他オペレーショナル・リスクの7つのリスクに区分しており、その内容は以下のとおりとなります。

事務リスク

事務リスクとは、正確な事務処理が行われなかったり、内部規程等に違反することに起因し事務事故・不正行為等が発生し損失を被るリスクです。

当行では、事務の多様化や取引量の増加に適切に対処し、お客様からの信頼を維持・向上させていくため、事務処理体制の整備を行うとともに、事務研修、事務習得管理等を行い、事務処理能力の向上に努めております。

監査体制については、監査部による本部各部門および営業店への内部監査の実施、営業店自らが行う店内検査、また事務部による指導により事務管理水準の検証と事故の未然防止に努めております。

システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤操作等、システムの不備等により損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に利用されることにより損失を被るリスクです。

コンピュータシステムは銀行業務に欠くことのできない存在であり、情報処理技術の高度化、発展によりシステムへの依存度はますます高まっております。

当行では、システムリスクを回避するための安全対策を講じるとともに、万一の事故発生に備えた「危機管理計画（コンティンジェンシープラン）」を策定し、支障を最小限に抑える体制としております。

法務リスク（リーガルリスク）

法務リスクとは、業務の諸取引において、法令や内部規程等に違反することに起因し、取引上のトラブルなどにより損失を被るリスクです。

当行では、コンプライアンス統括部および弁護士によるリーガル・チェック等により、適法性等の検証と事故の未然防止に努め、適正な法令等遵守態勢を構築しております。

風評（評判）リスク

風評リスクとは、各種リスクが顕在化することや、誤った風評が流れることなどにより、当行の評判の悪化、信用の低下・毀損が発生し、預金等の流出が起きるなどの損失を被るリスクです。

当行では、堅実で健全な経営により信用を築いておりますが、万一に備え、モニタリングするとともに、金融危機等のリスクが顕在化した場合の対応策として「金融危機発生時の対応マニュアル」を定め、適切に対応する体制としております。

有形資産リスク

有形資産リスクとは、地震、台風等の自然被害、テロ等の人為的災害による社会インフラの障害や有形資産の毀損、又は交通事故や強盗その他により損失を被るリスクです。

当行では万一の災害等の発生に備えた「危機管理計画（コンティンジェンシープラン）」を策定し、迅速かつ適切に対応し、支障を最小限に抑える体制としております。

人的リスク

人的リスクとは、人事運営上および労務管理上の不公平・不公正や差別的行為などにより、損失を被るリスクです。

その他オペレーショナル・リスク

その他オペレーショナル・リスクとは、前述のいずれにも属さない事故・トラブルにより損失を被るリスクです。

関連会社に関するリスク管理

関連会社に関するリスクとは、関連会社が内包するリスクの顕在化により、当行が損失を被るリスクです。

当行の関連子会社は2社ありますが、グループ会社である関連子会社に存在する各種リスクをモニタリングし、適切な対応をとっております。

個人情報保護態勢

個人情報保護における当行の取組み

当行は、お客様の個人情報等（※）を適切に取扱うことが社会的責務であると認識し、「個人情報の保護に関する法律」等に基づき、「個人情報保護方針」を策定し、役員一同がこれを遵守することによって、お客様の個人情報等の保護に万全をつくしてまいります。

（※）以下、個人情報（個人識別符号を含む）と個人番号および特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報）を含めて個人情報等といたします。

- また、「個人情報保護方針」に基づき、
 - ・「個人情報保護宣言」
 - ・「個人情報・特定個人情報の利用目的」
 - ・「個人信用情報機関および加盟会員による個人情報の提供・利用について」
 - ・「不渡情報の共同利用にあたってのお願い」

を策定・公表し、個人情報等の適正で厳格な保護と利用に努めております。なお、「個人情報の開示請求等手続き」に基づき、ご本人またはその代理人からのご依頼による開示請求等に対応しております。

詳しくは、当行本支店の窓口にお申し出ください。

当行の個人情報保護方針等の詳細は、当行ホームページ・店頭ポスター・パンフレット等により公表しております。

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>

個人情報等の取扱いおよび安全管理措置に関する相談窓口

当行の個人情報等の取扱いおよび安全管理措置に関するご質問・苦情については、下記の相談窓口で受付いたします。

静岡中央銀行 業務支援部「お客様相談室」
〒410-0801 沼津市大手町4丁目76番地
TEL 0120-700-858

顧客保護等管理態勢

お客様保護のための取組み

当行では、金融機関の業務の健全性及び適切性の観点や顧客の保護および利便性の向上の観点から、顧客保護等管理態勢の整備・充実をきわめて重要であると認識し、「顧客保護等管理方針」を制定し、法令等に従った適切な体制の整備・充実に努めております。

本方針に基づき、必要な顧客保護等管理に関する内部管理規程を制定するなど態勢整備に努めるとともに、銀行都合での業務を行わず、当行の基本方針の柱である『お客様中心主義』(お客様の目線に立ったCC)を進化させ、お客様の評価・支持を高めることに努めております。

■顧客説明管理

与信取引、預金等の受入れ、金融商品の勧誘・販売等に関し、お客様に対する説明を適切かつ十分に行うため、「顧客説明管理規程」を設け、各種顧客説明マニュアルに基づいた説明を行うよう説明態勢を整備しています。

■顧客情報管理

お客様の個人情報等の適切な取扱および厳正な管理について、「個人情報保護基本規程」、「特定個人情報保護基本規程」を定め、各種法令等の遵守や不正アクセス、個人情報の紛失および漏洩等防止のための安全管理対策を実施し、お客様の個人情報保護態勢を整備しています。

■顧客サポート等管理

お客様からの相談、苦情等に真摯な姿勢で、適切かつ十分に対応するとともに、常にお客様の目線に立った業務改善に努めるため、お客様相談窓口の設置やCSマニュアル等により、お客様をサポートする態勢を整備しております。

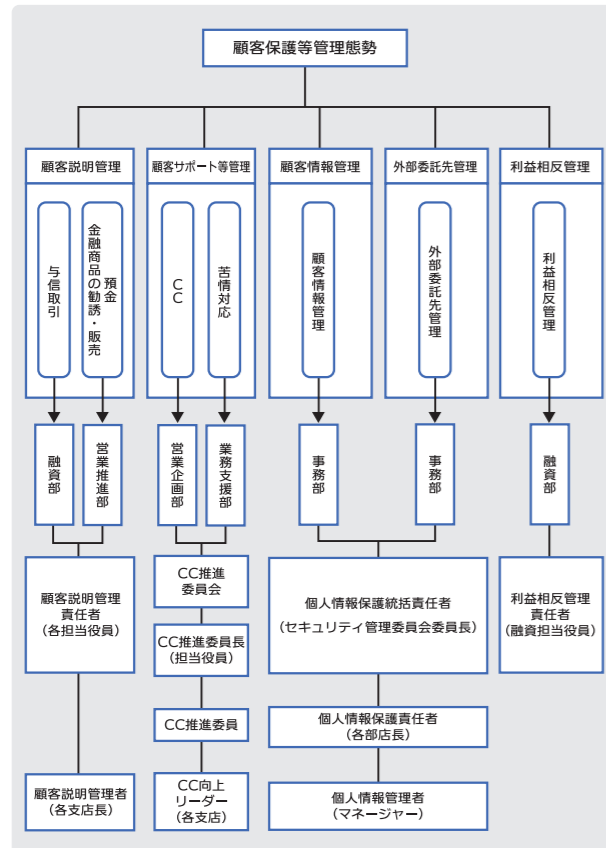
■利益相反管理

当行または当行の関連会社とお客様の間、ならびに当行または当行の関連会社のお客様相互間における利益相反により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、「利益相反管理規程」を設け、各種法令等の遵守や対象取引の特定、およびその管理方法等を定め、利益相反管理態勢を整備しています。

■外部委託先管理

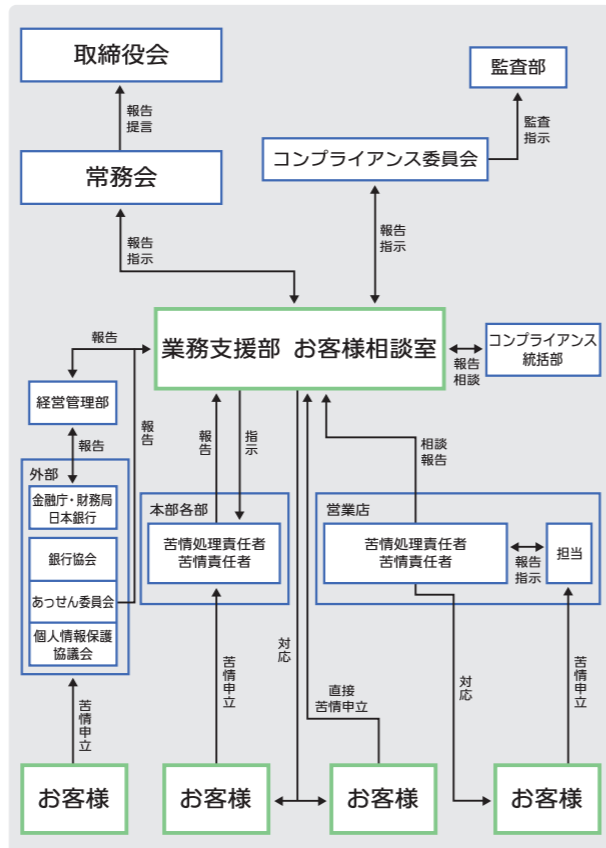
お客様との取引に関連する当行の業務を外部に委託する際、お客様の情報その他お客様の利益を保護するために、「外部委託管理規程」を定め、定期的または必要に応じてモニタリングを実施するなど、厳正な外部委託先管理態勢を整備しています。

顧客保護等管理態勢組織図



2022年6月30日現在

苦情対応体制フロー図



2022年6月30日現在

お客様保護における静岡中央銀行の特徴的な取組み

■金融犯罪防止に向けた顧客保護態勢の強化

●類推されやすい暗証番号の使用停止

偽造、盗難キャッシュカード等の預金の不正利用による被害拡大を抑止し、お客様の大切な資産をお守りするための対策として、生年月日や電話番号等類推されやすい暗証番号を使用しているお客様に対し、預金残高10万円以上のお客様を対象に、事前にダイレクトメール等にて変更のご依頼を複数回に亘りお願いしたうえで、類推されやすい暗証番号の使用停止を実施しました。

●「預手プラン」の取組み

静岡県警より、振り込み詐欺防止対策として、金融機関窓口において、高齢者(75歳以上)が300万円以上の現金を引き出すとした際、「記名式線引自己宛小切手」での支払い(受領)をお勧めし、現金化に時間を設け、支払手を特定し振り込み詐欺被害を防止する「預手プラン」の要請があり、静岡県内店舗のほか、神奈川県内・東京都内店舗等全店舗で実施しています。

●金融犯罪防止に向けた声掛けや注意喚起の実施

キャッシュカードを騙し取る詐欺被害が増加していることから、窓口における声掛けを徹底しているほか、高齢者に対しDMを発信して注意喚起を図っています。

●不正送金等を防止するセキュリティソフトの無償提供開始

2015年7月、当行のホームページやインターネットバンキングを安心してご利用いただくため、不正送金・フィッシング対策ソフト「PhishWall(フィッシュウォール) プレミアム」の無償提供を開始しました。

●キャッシュカードによるATMでの1日あたりの支払限度額変更

振り込み詐欺や偽造・盗難キャッシュカード等の金融犯罪が社会問題となっている現状下、犯罪被害からお客様の大切な資産をお守りするため、キャッシュカードによるATMでの支払限度額の引下げを実施いたしました。

●キャッシュカードによる振込の一部利用制限

振り込み詐欺・還付金詐欺等の金融犯罪による被害を防止し、お客様の大切なご預金をお守りするため、高齢者(70歳以上)のキャッシュカードによるATMでの振込の一部利用制限を実施いたしました。

■反社会的勢力との取引排除の取組み

反社会的勢力との取引排除は、金融機関の社会的責任であり、コンプライアンス基本方針へ反社会的勢力との対決方針を明示する他、行内体制を整備しております。

- 2007年 6月 特別情報管理検索システム稼働開始。現在は、全ての取引について、新規に開始する際に検索を義務付け
- 2009年 5月 特別情報・凍結口座システムにより横断的な検索開始
- 2009年 8月 法人代表者等に加え、保証人等の変更も顧客開設時の特別情報・凍結口座システムの検索対象に追加
- 2010年 4月 普通預金・当座預金・貸金庫規定へ暴力団排除条項を挿入。同取引を開始する際は、反社会的勢力ではない旨の同意書を受入開始
- 2011年 10月 全預金規程に暴力団排除条項を挿入
- 2012年 6月 既存取引の実態調査として、全顧客データと登録済データの定期的なスクリーニング開始
- 2016年 5月 法人の実質的支配者を特別情報・凍結口座システムの検索対象に追加

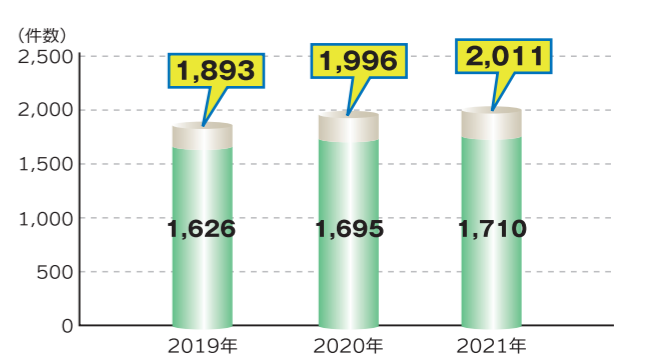
■お客様相談態勢

当行では、お客様保護における特徴的な取組みとして、営業店の現場で発生するさまざまな事案に対し、コンプライアンス統括部によるお客様相談を行っており、法務面を踏まえた的確な状況判断を行い、適切かつ迅速にお客様に対応しております。2021年度は2,011件のお客様相談を受け、2005年度の制度開始以来では約2万1千件となりました。

その中で特に、相続やご高齢のお客様との取引に関する相談が年々増えており、2021年度は全体の約8割を占めお客様のニーズが高まっております。

また、ご高齢のお客様との取引や相続に関する相談内容が多いことを踏まえて、ご高齢のお客様との取引に関する営業店向けガイドブックを2007年9月、相続に関する営業店向けガイドブックを2009年1月に発刊し、顧客保護の観点から、適切な対応を実施しております。

〈お客様相談受付状況〉



■「相続マイスター制度」の導入

お客様からの相談ニーズの高い「高齢者取引」「相続手続」業務に強い人材を育成、輩出するため、行内資格として「相続マイスター制度」を制定しました。

2011年1月に第1回目の試験を実施、現在までに「相続マイスタージュニア」は682名、上級資格である「相続マイスター」は71名の合格者を輩出しています。



■マネー・ローダリング及びテロ資金供与対策に関する取組み

マネー・ローダリング及びテロ資金供与対策を経営上の重要課題と位置付け、「マネー・ローダリング及びテロ資金供与対策に関する基本方針及び管理規程」を制定しました。また、2022年4月より、お客様に関する情報や口座のご利用目的等について変更がないか定期的に確認させていただくため、順次「定期的なお客さま情報ご提供のお願い」のハガキをお送りしております。

“お客様・地域社会と共に発展しベストパートナー
として信頼される銀行”を目指します。



静岡中央銀行

THE SHIZUOKACHUO BANK,LTD.

■発行 2022年7月

株式会社静岡中央銀行/経営管理部

〒410-0801 沼津市大手町4丁目76番地

TEL.055-962-6113

■ホームページアドレス

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>

**UD
FONT**

見やすく読みまちがえにくい
ユニバーサルデザインフォント
を採用しています。



環境に配慮し、植物インクを
使用しています。