

2018年6月29日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

「住信 SBI ネット銀行のフィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）に関する取組成果について」のお知らせ

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：円山法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、2017 年 6 月 30 日付「住信 SBI ネット銀行のフィデューシャリー・デューティーに関する取組について」に定めた行動計画に基づいて取組んだ成果を公表いたします。

なお、当社は、より一層お客さまの真の利益に適う商品・サービスの提供を将来に亘って実現するよう、金融庁が 2017 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、この原則を踏まえて同年 6 月に制定した「住信 SBI ネット銀行のフィデューシャリー・デューティーに関する取組について」の内容を今般改定いたしましたので、併せてお知らせいたします（改定内容の詳細については当社ホームページで公表されていますので、そちらをご覧ください）。

住信 SBI ネット銀行のフィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）に関する取組成果について

当社は 2007 年の開業以来、「全役職員が正しい倫理的価値観を持ち、信任と誠実を旨に行動すること」、「金融業における近未来領域の開拓と革新的な事業モデルの追求により、お客さまや社会の発展に貢献すること」、「最先端の IT を駆使した金融取引システムを安定的に提供すること」等を経営理念として掲げてまいりました。

この経営理念を体現した具体像として、「どこよりも使いやすく、魅力ある商品・サービスを 24 時間・365 日提供するインターネットフルバンキングの実現」をお客さまに対する目標として標榜し、取組んでおります。

2017 年度は、開業 10 周年を迎え、より一層お客さまの真の利益に適う商品・サービスの提供を将来に亘って実現するよう、これまでの取組みを改めて行動原則として定めるとともに態勢を整備し、行動計画を遂行することでフィデューシャリー・デューティーの実践に繋げてまいりました。ここに、2017 年 6 月 30 日に定めた行動計画に基づいて取組んだ成果(※)を公表いたします。
※2017 年 7 月 1 日から 2018 年 6 月 30 日までの取組みが対象。

行動計画と取組成果**1. お客さま中心主義の商品販売・サービス提供****(1) より安価な手数料・より好金利の商品の提供****【行動計画】**

- ・当社は、インターネットをはじめとする革新的な技術の活用により、より安価な手数料、より好金利の商品を提供することで、お客さまの資産形成をご支援いたします。

【取組成果】

- ・当社は、インターネットをはじめとする革新的な技術の活用により、より安価な手数料、より好金利の商品を提供することで、お客さまの資産形成をご支援してまいりました。主な取組み状況は以下のとおりです。
 - 外貨預金および外貨積立においては、取引にかかる為替コストをインターネット専門銀行における業界最低水準まで引下げ。
 - Visa デビットにおいては、米ドルによるショッピング利用の際に発生した海外事務手数料の優遇プログラムを開始。
 - 預金期間延長型外貨仕組預金「プレーオフ」の取扱いを開始。

(2) 安定的な商品・サービスの提供

【行動計画】

- ・インターネット取引システムの安定的な運営と万全なセキュリティ態勢の構築に努めることで、いつでも取引可能なインターネット銀行の利便性と安心感をお客さまにご享受頂きます。

【取組成果】

- ・当社では経営層が参画するシステムリスク管理委員会が中心となり、システムの稼働状況やパフォーマンスを継続的にモニタリングする等、システム障害の未然防止、安定したシステム品質を維持するための態勢の構築に努めた他、外部のセキュリティベンダーによる診断とその知見を踏まえた活動計画であるセキュリティロードマップを策定、実践するなどし、万全なセキュリティ態勢を構築すべく活動を継続して行ってまいりました。
- ・結果として、システム障害やサイバー攻撃等によるシステム停止や情報漏えい等の重大な事故は発生しておらず、安全でいつでも取引可能なサービスをお客さまにご提供できております。

(3) Web サイトの充実、お客さまにとって分かり易い情報提供の実践

【行動計画】

- ・Web サイトに関するお客さまのご意見等に真摯に向き合い、Web サイトの見易さ・使い易さ・分かり易さの観点から不断の改善に努めます。
- ・お客さまにとって複雑なリスク等を有する金融商品（※）の販売・仲介においては、お客さまの選択に資するよう、その商品の特性、リスクや手数料等の重要な事項について、分かり易い説明を付し、Web サイト上の閲覧し易い場所に掲載いたします。
- ・外貨預金のお客さまなどを対象に、為替相場の変動が見込まれるタイミング等にメール配信を行うなど、お客さまの金融取引拡大に資する情報提供に取り組めます。

（※）外貨預金・FX、仕組預金、投資信託、保険、ロボアドバイザー（自動資産運用サービス）

【取組成果】

- ・当社は、Web サイト等の見易さ・使い易さ・分かり易さの観点を踏まえ、継続的に Web サイト等を改修してまいりました。
『「お客さまの声」に対する取組み』コンテンツについては、上記観点を反映して「顧客本位の取組み」にタイトルを改めたうえで、当該取組みに加えて業務運営成果などの掲載項目の拡充を行いました。
- ・お客さまにとって複雑なリスク等を有する金融商品については、分かり易さに配慮した情報提供として、外貨預金アプリを大幅改修（急騰・急落通知や指定レート通知）いたしました。

(4) 利益相反管理

【行動計画】

- ・お客さまとの取引に関する利益相反について把握するとともに、その状況についてリスク管理部署にて定期的にモニタリングを行い、その結果を踏まえて適切な管理に努めてまいります。

【取組成果】

- ・当社は、お客さまとの取引に関する利益相反について把握するとともに、その管理状況についてリスク管理部署にて定期的に検証し、結果を取締役に報告する運営を継続しております。なお、本運用については、「利益相反管理方針の概要」を当社 Web サイト上に公表し、お客さまにご理解いただけるよう情報提供しております。

2. お客様の多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

(1) FinTechの活用による商品・サービスの開発・提供

【行動計画】

- ・当社は、お客様の利便性向上と資産形成に資する金融サービスを開発・提供すべく、FinTech活用・API開放を積極的に推進いたします。

【取組成果】

- ・当社は、お客様の利便性向上と資産形成に資する金融サービスを開発・提供するために、FinTech活用・API開放を積極的に推進してまいりました。
APIは、参照系・更新系ともに開発・開放を進め、2018年5月末時点で以下のサービスと接続しております。

当社が提供する機能	API接続しているサービス
残高・入出金明細の照会	家計簿アプリ「マネーフォワード」
	クラウド型会計ソフト「MFクラウド会計」
	クラウド会計ソフト「freee」
	家計簿サービス「Zaim」
	PFMサービス「Moneytree」
	業務ソフト「弥生会計ラインアップ」
目的別口座（貯金用口座）との振替	自動貯金アプリ「finbee」
	自動貯金サービス「しらたま」
証券口座開設時のお客様情報連携	ロボアドバイザー「WealthNavi for 住信SBIネット銀行」
振込依頼の連携機能	クラウド型経費精算システム「MFクラウド経費」
	クラウド会計ソフト「freee」
	経費精算システム「経費Bank」
残高・為替レートの照会	Amazon Alexaスキル「ネット銀行」
リアルタイム口座振替	おつり資産運用アプリ「マメタス」
	決済サービス・お支払いアプリ「PAY ID」

(2) お客さまからのご意見の反映

【行動計画】

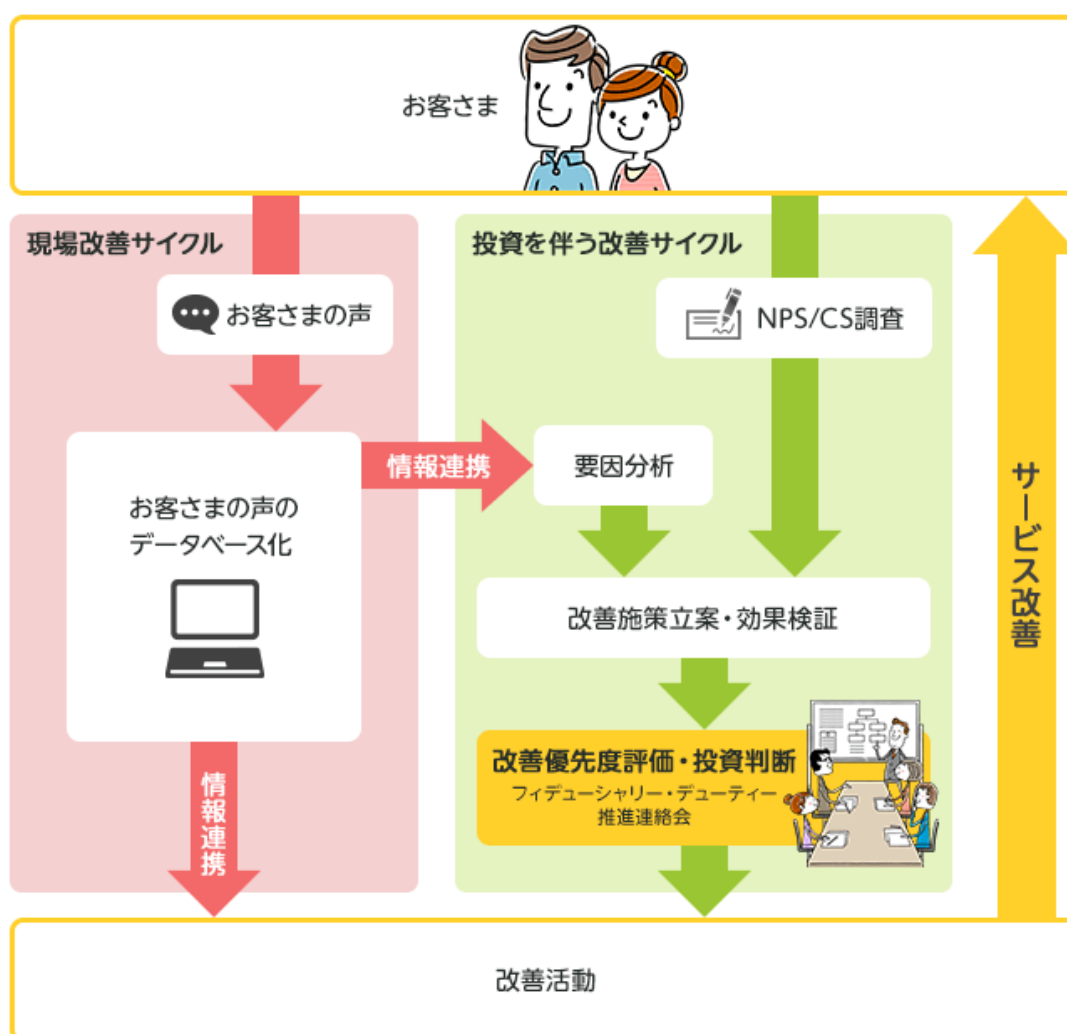
- ・ カスタマーセンターにお寄せいただいたお客さまの声の他、外部評価機関等が実施する顧客満足度調査の結果等を踏まえ、これまで同様に不断のサービス改善に活かすことを通じて、「お客さま中心主義」の実現に努めてまいります。

【取組成果】

- ・ 当社は、カスタマーセンターにお寄せいただいたお客さまの声の他、外部評価機関等が実施する顧客満足度調査の結果等を収集・分析のうえ対応を協議する体制（代表取締役社長を委員長とするフィデューシャリー・デューティー推進連絡会など）を構築し、これまで同様に不断のサービス改善に活かす取組みを全役職員を挙げて推進してまいりました（下図ご参照）。

昨年7月以降、フィデューシャリー・デューティー推進連絡会で協議され、実行された改善取組みは16件となりました。

（図）当社が推進するサービス改善活動サイクル



NPS® (Net Promoter Score®) とは、「友人や同僚に薦めたいか？」という質問への回答から算出される、顧客ロイヤルティを図る指標です。NPS®および Net Promoter Score®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

(3) 社会への貢献

【行動計画】

- ・高校生・大学生等を対象とした金融経済教育の場を通じて、FinTech 等最先端の金融技術を次の世代に紹介する取組みを継続するとともに、次の世代からの声を、当社による金融業における近未来領域の開拓にも役立ててまいります。

【取組成果】

- ・高校生・大学生等を対象とした金融経済教育の場を通じて、FinTech 等最先端の金融技術を次の世代に紹介する取組みを実施してまいりました。

具体的な取組状況は以下のとおりです。

■高校生向け取組み

「第 12 回エコノミクス甲子園」のインターネット大会および全国大会の運営に参画いたしました。

■大学生向け取組み

FinTech をテーマとした寄付講座およびインターンシップ等を実施してまいりました。

3. フィデューシャリー・デューティーの実践・浸透等に関する取組み

(1) 当社に対するお客さまの意識調査を実施

【行動計画】

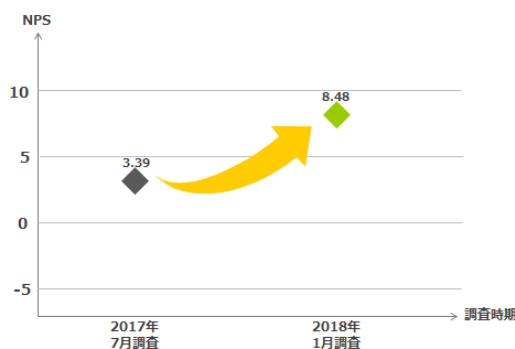
- ・外部評価機関等を活用し、お客さまを対象とした当社に対する意識調査を定期的の実施いたします。

【取組成果】

- ・外部評価機関等が実施した調査報告を受けることに加え、当社口座を保有されているお客さまを対象とした意識調査「NPS (Net Promoter Score : 正味推奨者指数) 調査」を半年ごとに実施いたしました。

調査の結果(※)、NPS 値はこの半年間で 5.09 ポイント上昇 (2017 年 7 月時点 : 3.39 ポイント、2018 年 1 月時点 : 8.48 ポイント) していることから、当社の顧客本位の取組みが一定程度評価されたものと理解しております (下図ご参照)。

(図) NPS 調査



※調査概要/対象者：当社口座保有者のうち、メールアドレス登録者全員（インターネット調査方式、送付数：約 320 万名、回答率：約 1%）、NPS 値：当社に推奨意向を示す設問回答（0 点～10 点）の内、「9-10 点と回答した推奨意向を示したお客さまの割合—0-6 点と回答したお客さまの割合」の値

(2) フィデューシャリー・デューティーの浸透に向けた研修等の実施、業績評価

【行動計画】

- ・フィデューシャリー・デューティーを実践し続けるべく、お客さまの意識調査の結果などを用いた社内研修等を実施し、フィデューシャリー・デューティーの浸透を図ってまいります。
- ・フィデューシャリー・デューティーの実践等の運営状況を業績評価に反映いたします。

【取組成果】

- ・金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」および「住信 SBI ネット銀行のフィデューシャリー・デューティーに関する取組みについて」に則ったフィデューシャリー・デューティーの浸透を目的に、eラーニング研修を全役職員向けに実施いたしました。
- ・フィデューシャリー・デューティーの推進・実践につながる特に顕著な取組みについては、社内に広く周知してその行動を称える社内表彰制度を 2018 年 3 月に設置いたしました。

以 上

本プレスリリースに関するお問い合わせ先：住信 SBI ネット銀行 企画部 広報担当 03-6229-1247