

## 法令等遵守（コンプライアンス）への取り組み

### 法令等遵守（コンプライアンス）への取り組み

法令等遵守は、信用が最大の財産といえる銀行にとって、経営の健全性を高め、社会からの信用を揺るぎ無いものにするうえでの基本原則であり、役職員一人ひとりが、日々の業務運営の中で着実に実践しなければならないものだとして認識しております。

当行は、法令等遵守について厳正な姿勢で取り組んでおり、リスク統括部「法務室」を法令等遵守に係る統括部署として位置付け、法令等遵守の基本方針や法令等違反の未然防止策等について審議する機関として、「法令等遵守委員会」を設置し、定期的に「法令等遵守委員会」を開催し、「取締役会」に付議・報告する態勢としております。

また、法令等遵守の実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を半年ごとに策定し、その進捗状況を定期的に「法令等遵守委員会」および「取締役会」において検証しております。

なお、役職員による法令等遵守違反行為の防止、早期発見を目的とし、ヘルプライン(内部通報制度)を設け、運用しております。

引き続き、金融機能を通して地域経済の健全な発展に資するという、地域に根差す金融機関としての公共的使命や社会的責任の重さに鑑み、役職員一丸となって法令等遵守重視の企業風土醸成に一層の努力をまいります。

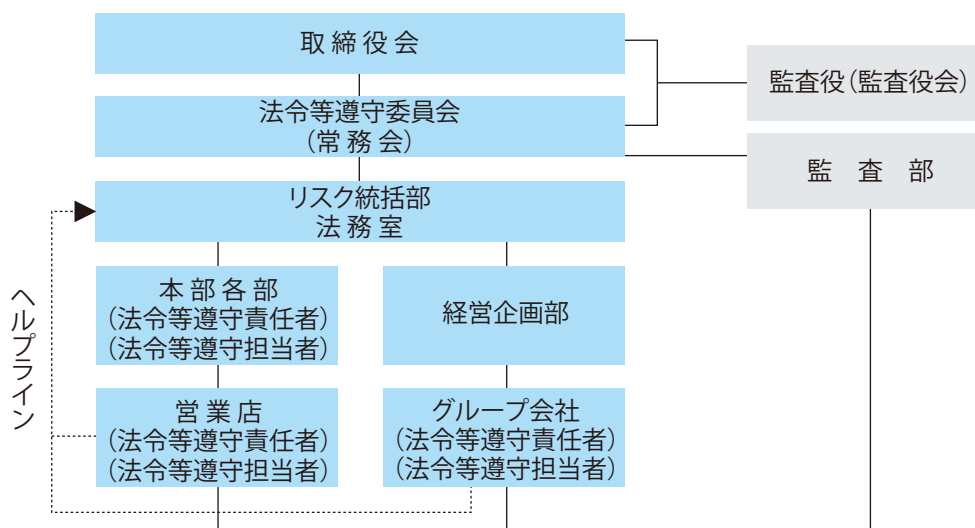
### 反社会的勢力の排除

当行は、銀行のもつ公共的使命および社会的責任の重みを常に認識し、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力への資金提供は断固として拒絶するとともに、不当要求、不当介入に対しても毅然として排除するなど、反社会的勢力との取り引きを含めた一切の関係を遮断するという基本原則を果たすべく、当行全体で対応しております。

具体的には、反社会的勢力による被害を防止する

観点から「法令等遵守マニュアル」等を制定するとともに、役職員等への研修、啓発に取り組むほか、総務部を対応統括部署と定め、宮崎県銀行警察連絡協議会への参画等により警察等関係行政機関、弁護士等とも連携して、反社会的勢力との取り引き防止、関係遮断を図っております。また、平成21年9月より銀行取引約定書等、平成22年9月より預金・貸金庫規程等に暴力団排除条項を導入し、反社会的勢力との取り引き防止に対応しております。

法令等遵守体制図



## 顧客保護等管理への取り組み

### 顧客保護等管理への取り組み

当行は、顧客保護等につきまして以下の項目に適切に対応するため、顧客説明管理態勢、顧客サポート等管理態勢、顧客情報管理態勢、外部委託管理態勢、利益相反管理態勢の各態勢を整備し顧客保護等を図っております。

- 1 お取り引きに関しお客さまに対する説明を適切かつ十分に行う。
- 2 お客さまからのお問い合わせ、ご相談・ご要望・苦情および紛争への対処を適切に処理する。
- 3 顧客情報を漏えい防止の観点から適切に管理する。
- 4 業務が外部委託される場合における業務遂行の的確性を確保し、顧客情報やお客さまへの対応を適切に管理する。
- 5 業務に関し顧客保護や利便の向上および利益相反行為の防止のために必要であると判断した業務の管理を適切に行う。

顧客保護等を推進するため「顧客保護等管理方針」および「顧客保護等管理規程」各マニュアル等を制定し、役職員が取り組むべきことを明確にし、お客さまのご要望等にお応えできるよう努めております。

### 個人情報保護への取り組み

当行は、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン等にしがたって定めた「プライバシーポリシー（個人情報保護宣言）」やお客さまの個人情報の利用目的などについて、ホームページや店頭へのポスター掲示等により公表しております。各種取扱規程・規則を整備して役職員に周知徹底するとともに、個人情報の保護につきましてさまざまな機会を捉えて教育、指導を反復し、お客さまの個人情報の適切な取り扱いに努めております。

また、当行全体の情報管理を統括する「リスク管理委員会」の指示に基づき、リスク統括部情報管理室では、お客さまの情報を適切に保護していくための態勢整備に継続して取り組んでいるほか、さまざまな情報セキュリティ対策の実施により、お客さまの情報の取り扱いに関する安全性の向上に全行を挙げて取り組んでおります。

ご要望、苦情の受付窓口

●お客さまサービス室

電話番号(フリーダイヤル)


 0120-053131 受付時間 平日 午前9時～午後5時

平成22年10月1日から金融ADR制度(裁判外紛争解決制度)開始に伴い、指定紛争解決機関である全国銀行協会と「全国銀行協会の苦情処理手続きおよび紛争解決手続きにかかる手続実施基本契約」を締結いたしました。

当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関

●一般社団法人全国銀行協会(全国銀行協会相談室)

電話番号(ナビダイヤル)

 0570-017109 または 03-5252-3772

※一般電話・公衆電話は市内通話料金

受付時間 平日 午前9時～午後5時

### 金融円滑化への取り組み

当行は、「地域との共存・共栄」という経営理念の下、地域密着型金融を継続的に取り組み、円滑な資金の供給や、お客さまの業績拡大、事業の再生に係る支援等を積極的に推進してまいりました。

平成21年12月に施行された「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」(以下、中小企業等金融円滑化法という)の趣旨を踏まえ、本部内に審査担当取締役を委員長とする、横断的な組織である「金融円滑化委員会」、審査部に金融円滑化に関する事項を統括する「金融円滑化管理室」を設置し、各営業店等に「営業店金融円滑化責任者」を配置するなど体制を強化いたしました。また、お客さまからのご相談などに適切に対応するため、基本方針を定め、地域における金融の円滑化への取り組みをさらに強化してまいりました。中小企業等金融円滑化法は平成25年3月末に終了しておりますが、引き続きお客さまのニーズにお応えし、地域における円滑な資金供給の役割を果たしていくとともに経営相談・経営指導等を通じて、中小企業・個人事業主や住宅ローンご利用中のお客さまなど個々のお客さまの経営改善等に向けた取り組みを最大限支援してまいります。

## リスク管理への取り組み

### リスク管理体制

当行は、リスク管理を経営の最重要課題と位置付け、「内部管理基本方針」および「リスク管理基本方針」、「統合的リスク管理規程」を始めとする各リスクカテゴリー別に規程を制定し、経営の健全性の確保と収益性の向上に取り組んでおります。また、多様化、高度化するリスクを統合的に管理する部署としてリスク統括部を設置しておりますが、情報管理についてもリスク統括部内に情報管理室を設け、セキュリティの確保に注力しております。さらに、リスク管理委員会を設置し、リスク全般に関して審議を行い、経営の健全性の向上に努めております。

「リスク管理基本方針」では、全てのリスク管理の基本となる方針を明文化した上で、リスクを「信用リスク」、「市場リスク」、「流動性リスク」、「オペレーショナル・リスク」、オペレーショナル・リスクの下に「事務リスク」、「システムリスク」、「風評リスク」、「法務リスク(コンプライアンス)」、「情報セキュリティ・リスク」、「人的リスク」、「有形資産リスク」に分類し、それぞれのリスクカテゴリーごとに管理規程を定めております。また、情報セキュリティにつきましては、別途「情報セキュリティ基本方針」および具体的な管理手法を定めた「情報セキュリティ基本規程」を制定しております。

各業務所管部署がそれぞれのリスクを管理し、リスク統括部がこれらの全てを統括管理する体制としております。

#### 「信用リスク管理」

信用リスクとは、お取引先先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少ないし消滅することにより損失を被るリスクです。

信用リスク管理については、審査部を主管部として審査管理およびポートフォリオ管理を行っており、リスク統括部はリスク管理統括部門としての役割を担い、信用リスクの定量化を行い、与信管理の状況、ポートフォリオ管理の適切性について検証し、監査部は与信管理および資産査定内部監査部門として、信用格付および自己査定の正確性の検証を行うことにより、牽制機能を果たしております。

また、融資審査モラルの維持向上を目的として、当行が融資業務を行う上で必要な融資の基本方針と信用リスクに対する考え方をまとめたクレジットポリシーを制定し、貸出資産の健全性維持に努めております。

#### 「市場リスク管理」および「流動性リスク管理」

市場リスクとは、金利、有価証券の価格、為替等、市場のリスク要素の変動により、保有する資産の価値が変動し損失を被るリスクです。

流動性リスクとは、当行の財務内容の悪化等により必要な資金が確保できなくなり資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常よりも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と、市場の混乱等により市場において取引引きができない場合や、通常よりも

著しく不利な価格での取引引きを余儀なくされることにより被るリスクです。

市場リスク管理および流動性リスク管理については、証券国際部を主管部として管理を行っております。証券国際部内を市場取引部署(フロントオフィス)、事務管理部署(バックオフィス)、リスク管理部署(ミドルオフィス)に明確に区分し、内部牽制機能を確保しております。

また、ALM委員会では、金利予測をもとに、市場リスク、流動性リスクの管理を強化充実させ、BPV法やVaR法等により経営体力(自己資本)比、許容し得るリスク内での効率的な資金の調達、資産の最適配分を図っております。

#### 「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、当行の全ての業務のプロセスにおいて発生する事務事故、システム障害や不正行為および外生的な事象によって損失を被るリスクです。

オペレーショナル・リスク管理については、リスク統括部を総合リスク管理部署とし、CSA、KRI等の手法でリスクの把握、軽減を図っております。

#### 「事務リスク管理」

事務リスクとは、役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスクです。

事務リスク管理については、事務統括部を主管部とし各業務担当部が管理を行っております。事務の効率化、事務規程等の整備を進めるとともに、研修などにより事務の堅確性向上を図っております。

さらに、営業店においては、毎月店内検査を実施し、事務管理水準の向上および相互チェックに努めております。

また、監査部が原則1年周期で内部監査することにより本部・営業店の各種リスク管理状況ならびに内部管理体制を検証しております。

#### 「システムリスク管理」

システムリスクとは、情報提供と業務処理を通じて経営目標や戦略目的の実現に資するというシステムの目的が、何らかの事象により不利な影響もしくは損失を被るリスクです。

システムリスク管理については、事務統括部を主管部として管理を行っております。セキュリティ、システム、データ、ネットワーク等の管理担当者を置くとともに、システム開発部門とシステム運用部門は原則的に分離し、相互牽制体制をとっております。

#### 「風評リスク管理」

風評リスクとは、緊急事態発生等により生じた風評や、経営内容等が不正確に伝わることで生じた風評が、経営上重大な影響を及ぼし、直接間接を問わず結果的に収益や資本、顧客基盤等に不測の損失を被るリスクです。

風評リスク管理については、リスク統括部を主管部とし各業務担当部が管理を行っております。風評の発生や広がりを防止もしくは最小限にし、経営に及ぼす影響を極小化する体制をとっております。

### 「法務リスク管理(コンプライアンス)」

法務リスクとは、取り引き、訴訟等において法律関係に不確実性、不備があることにより損失が発生するリスクです。また、コンプライアンスとは、法令や規程等さらには一般社会の規範等のルールを守ることをいいます。

法務リスク管理については、リスク統括部法務室を統括部署とし、各部室店には法令等遵守責任者および法令等遵守担当者を置いて法令等の遵守状況についてチェックを行っております。また、法令等遵守委員会を設置し、定期的にコンプライアンスに関わる事項について経営レベルでの審議を行い、コンプライアンス体制の整備、強化に努めております。

### 「人的リスク管理」

人的リスクとは、人事運営上の不公平・不公正な行為（報酬・手当・解雇等の問題）やセクシャルハラスメント等の差別行為などにより損失を被るリスクです。

人的リスク管理については、人事部を主管部としており、人事運営上の不公平・不公正な行為（報酬、手当、解雇等の問題）やセクシャルハラスメント等の差別行為などの発生の可能性やその影響度を把握するとともに、それらのリスクをコントロールするための諸施策について検討し、適時適切にこれを実行・モニタリングすることによりリスクの極小化を図っております。

### 「有形資産リスク管理」

有形資産リスクとは、自然災害やその他の事象により有形資産の毀損・損害を被るリスクです。

有形資産リスク管理については、総務部を主管部としており、自然災害等のリスク要因を具体的に想定し、それらが発生する可能性やその影響を把握するとともに、それらのリスクをコントロールする諸施策について検討し、費用対効果等を考慮のうえ適時適切にこれを実行・モニタリングすることによりリスクの極小化を図っております。

### 「情報セキュリティ・リスク管理」

情報資産とは、当行関係先（取引先、株主、役職員など）または当行自身に関する情報そのものおよび情報システムをいい、それらを適切に保護し機能させるための必要条件全てをいいます。

情報セキュリティ・リスク管理については、リスク統括部情報管理室を統括部署とし、各部室店には情報セキュリティ責任者および情報セキュリティ担当者を置いております。情報管理室は、「情報セキュリティ基本方針」および基本方針に基づく具体的な安全対策基準としての「情報セキュリティ基本規程」を各部室店が遵守するよう、日常業務を通じて内部牽制機能を果たしております。また、情報セキュリティ・リスクについての研修・教育を実施しております。

## リスク管理体制図

リスク管理体制

