

# コンプライアンスの充実

お客さま、株主の皆さまから高い評価を受ける銀行となるためには、健全な業務運営の基礎となる「コンプライアンス態勢」を確立しなければなりません。

当行では、銀行の持つ社会的責任と公共性を強く認識し、コンプライアンスの充実を経営の最重要課題ととらえ、法令や社会的規範の遵守の徹底、企業倫理の確立に日々努めております。

## ●コンプライアンス態勢

取締役会をコンプライアンス最高責任機関とし、コンプライアンスに関わる重要事項については、取締役会の委任を受け、コンプライアンス委員会を設置し審議を行っております。また、全部店にコンプライアンス統括責任者及びコンプライアンス担当者を配置し、コンプライアンスの意識醸成や教育指導によりコンプライアンスの徹底を図っております。

コンプライアンス部は、コンプライアンスの統括部署として、コンプライアンス関係諸事項の一元的管理を行い、法令等遵守態勢やお客さま保護に関する管理態勢の整備・確立を図っております。

## ●コンプライアンスの実践

当行の「企業理念」を実践するため、コンプライアンスの基本方針として「企業倫理」を、コンプライアンスの遵守基準として「行動指針」を制定しております。

全役職員には、「企業倫理」や「行動指針」をはじめ、コンプライアンスを実践していく上で必要と思われる事項を一元的にまとめた「コンプライアンス・ガイドライン」を配付し、コンプライアンス実践の徹底を図っております。

また、コンプライアンス充実のための具体的な実践計画である「コンプライアンス行動計画」を、毎年取締役会で策定し、これに基づいた諸施策を実施する他、各部店における研修の開催、専用「チェックリスト」によるコンプライアンス状況の点検・モニタリング、営業店巡回による相談・指導の実施などにより、コンプライアンス実践のさらなる充実・強化に努めております。

### 「企業倫理」・「行動指針」の内容

#### 企業倫理

1. 社会的責任と公共的使命の自覚
2. 法令やルール of 厳格な遵守
3. 社会に開かれた透明な経営
4. 反社会的勢力との対決

#### 行動指針

1. 法令やルールの理解と遵守
2. 信用の維持・向上
3. 報告・連絡・相談
4. 公私の区別
5. お客さまへの誠実な対応
6. 反社会的勢力への毅然とした対応
7. 顧客情報の厳格な管理
8. マネー・ローンダリングの防止

## ●お客さま保護の取り組み

お客さまの保護及び利便の向上に向けた当行の基本方針として「顧客保護等管理方針」を公表するとともに、お客さまへの十分な説明やお客さまからの相談・要望・苦情等への対応などが適切に行われるように各店舗に管理担当者を配置して、管理態勢の整備・確立に努めております。

なお、当行は、銀行法上の指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会と、苦情対応や紛争解決手続きに関する契約を締結しています。一般社団法人全国銀行協会は、銀行業務に関するお客さまからの苦情の申し出及び紛争の解決の申立てについて、公正中立な立場で解決のための取り組みを行っています。

<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 9:00~17:00

ただし、土・日・祝休日、12/31~1/3は除きます。

## ●取引先情報（個人情報）保護の取り組み

個人情報については、適切な保護と利用を図るための当行の取組方針として「個人情報保護宣言」を公表するとともに、当行全体の個人情報を含めた取引先情報を管理・監督する責任者などを配置し、安全管理措置の徹底や委託先の監督など管理態勢の整備・確立に努めております。

### 顧客保護等管理方針

当行は、お客さまを保護し利便の向上を図るため、以下の事項について誠実に取組み、お客さまの視点に立った業務運営を確保するよう努力いたします。

なお本方針において、「お客さま」とは「既に当行と取引されている方および今後取引を検討されている方」を、「取引」とは「与信取引（貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約）、預金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等、お客さまと当行との間で行われる取引」を、また「業務」とは「取引に係る様々な業務」をいいます。

1. 当行は、役職員に業務知識を十分に習得させ、お客さまに対し適切かつ十分な情報提供を行うとともに、取引または商品について、法令等に基づいた適切かつ十分な説明を行います。
2. 当行は、お客さまからのご相談やご意見等に対し、真摯な姿勢で適切な対応を行うとともに、お客さまにご満足いただけるよう、お客さまの視点に立った業務のあり方を検討し改善に努めます。  
また、当行は、お客さまとの間で発生した紛争に対し、適切に対処いたします。
3. 当行は、お客さまに関する情報を法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するための措置を講じ、適切な管理を行います。
4. 当行が業務を外部委託する場合、お客さまの情報の保護やお客さまへの対応が適切になされるよう、その業務を的確に遂行できる能力を持った委託先を選定するとともに、定期的または必要に応じモニタリングを実施する等により、外部委託する業務についても適切に管理いたします。
5. 当行は、当行とお客さまの間、ならびに当行のお客さま相互の間において発生する利益相反のおそれのある取引をあらかじめ特定し、管理方法を定め、実施すること等により、お客さまの利益が不当に害されることがないようにその取引を適切に管理いたします。
6. 当行は、上記の他、お客さまの保護や利便の向上のために必要であると判断した業務につきましても、適切に管理いたします。

平成22年10月

## コンプライアンス体制図

