

## コンプライアンス態勢

当行では、銀行の持つ社会的責任と公共的使命を遂行するため、コンプライアンス態勢の構築とその実践が不可欠であることから、コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置付け、役職員一丸となってコンプライアンス重視の企業風土の醸成に努めています。

### ◆コンプライアンス態勢

取締役会をコンプライアンスの最高責任機関とし、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たコンプライアンス委員会が審議を行っています。また、全部店にコンプライアンス統括責任者およ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います。また、コンプライアンスの統括部署であるリスク統括部が、コンプライアンス関係諸事項を一元的に管理し、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・確立を図っています。

### ◆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」を制定しています。

また、「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な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」を制定し、研修や勉強会で活用することで、コンプライアンスの徹底を図っています。さら

に、コンプライアンスの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、これに基づく諸施策を実施する他、各部門における研修の開催、「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、コンプライアンスのさらなる充実・強化に努めています。

#### 「企業倫理」・「行動指針」の内容

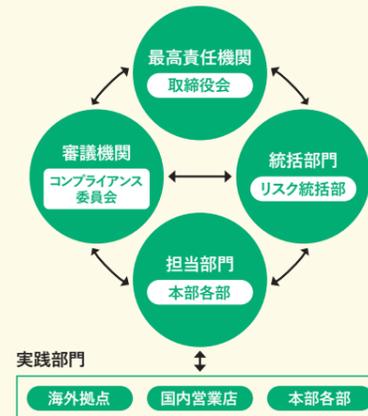
##### 「企業倫理」

1. 社会的責任と公共的使命の自覚
2. 法令やルールの厳格な遵守
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

#### コンプライアンス体制



### ◆各部店の研修会テーマ（2024年度）

- |     |                          |
|-----|--------------------------|
| 4月  | 「2024年度コンプライアンス行動計画」について |
| 5月  | カスタマーハラスメントへの対応について      |
| 7月  | 「企業倫理」「行動指針」について         |
| 12月 | 顧客情報の厳格な取扱いについて          |
| 2月  | 不祥事件の防止について              |

### ◆内部通報制度

全役職員がリスク統括部や外部の弁護士へ法令違反行為等を直接通報できる制度（通称：コンプライアンス・ホットライン）を設けています。同制度は、通報者の秘密保持や通報者への不利益な取扱い禁止を定め、通報者を守ることで制度の実効性を確保し、法令違反行為等を早期発見する重要な仕組みになっています。

### ◆コンプライアンス行動計画

コンプライアンスの充実・強化を図るための具体的な実践計画として、「コンプライアンス行動計画」を毎年度、取締役会において策定しています。コンプライアンス行動計画には、コンプライアンスの取組みとして特に優先度の高い項目を全行統一テーマとして取りあげています。コンプライアンス行動計画の実施状況は、四半期毎にコンプライアンス委員会において確認するほか、半期毎に取締役会においても確認しています。

#### 《2025年度コンプライアンス行動計画全行統一テーマ》

- ①法令・行内ルール等の厳守
- ②ハラスメントの根絶
- ③顧客本位の営業活動
- ④顧客情報の適切な管理

### ◆お客さま保護の取組み

当行では、「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・苦情等への対応が適切に行われるように各部門に管理担当者を配置し、管理態勢の整備・確立に努めています。

なお、当行では、「お客様サポート室」がお客さまの苦情等を受け付けます。また、指定紛争解決機関が公正中立な立場で解決を図る金融ADR制度に対応しています。

#### 《ご意見・苦情等の連絡先・電話番号》

	当行 お客様サポート室	指定紛争解決機関	
		全国銀行協会 相談室	信託協会 信託相談所
電話番号	0120-203041 027-252-1111 (代表)	0570-017109 03-5252-3772	0120-817335 03-6206-3988
受付時間	9:00～17:00	9:00～17:00	9:00～17:15
受付日	月～金曜日 (除く、祝日、12/31～1/3)		

また「グローバル外為行動規範」を遵守し、適切に外国為替業務を行う旨を表明するとともに、お客さまと外国為替取引を行う際の形態や顧客情報保護などに関する取組み方針「外国為替取引に関する基本方針」を公表しています。

### ◆取引先情報（個人情報）保護の取組み

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・監督する責任者を配置し、安全管理措置の徹底や業務委託先の監督など、管理態勢の整備・確立に努めています。

役職員が取得する法人関係情報については、当該情報を取得した際の伝達手続および情報管理手続等を定め、その情報を利用した不正取引の防止を図っています。

### ◆利益相反管理の取組み

当行は、「利益相反管理方針」を公表するとともに、お客さまと当行または当行グループ各社との間ならびに当行または当行グループ各社のお客さま相互間において生じる利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、業務を遂行しています。

### ◆反社会的勢力との関係遮断

反社会的勢力による不当な介入は、銀行の信頼低下を招き、業務の適切性や健全性の確保を困難にさせます。

当行では、銀行の社会的責任の重さを踏まえ、反社会的勢力には「金をださない、利用しない、恐れぬ」の3つを基本に毅然とした立場で臨み、断固として対決する姿勢を貫き、反社会的勢力との関係遮断に取り組んでいます。

具体的には、反社会的勢力への新規勧誘・取引は行わず、取引判明時には取引を縮小し解消に向けて対応しています。また、各種契約書類や約款に反社会的勢力の排除条項を導入しています。

なお、反社会的勢力の不当要求や取引の排除に当たっては、役職員および関係者の安全を確保し、グループ会社を含む組織で対応することとし、平素から警察や弁護士等の外部専門機関と連携して取り組んでいます。

### ◆その他の取組み

当行では、贈収賄・汚職防止に関する取組みとして、社会からの疑惑・不信・誤解・批判等を招く行為を排除し、取引先との誠実・公正・透明な取引関係を堅持し、社会からの高い信用と信頼を得ることを目的として、「贈答・接待等に関するガイドライン」を定め、役職員に研修を実施するとともに贈答・接待等に関わる相談窓口をリスク統括部に設置するなど、贈収賄・汚職の発生防止のための態勢を整備しております。