

■顧客保護等管理態勢

当行は、平成19年9月に顧客保護等管理に向けた体制の整備・確立のため「顧客保護等管理方針」を定めました。従来のコンプライアンスやリスク管理の一環として実践してきた内容を改めて方針とすることにより、お客様本位の経営に対する取組みの充実に努めています。同方針では、

- ① お客様に対する商品・サービス等の適切な説明および情報提供
- ② お客様からの要望・相談・問い合わせや苦情等への適切な対処
- ③ お客様に関する情報の適切な管理
- ④ 外部委託業務の適切な管理

により、お客様の保護および利便の向上を図ることを目的としています。

情報セキュリティ・お客様の情報管理

当行は、事業活動を遂行していくうえで、お客様情報の安全管理が最重要課題の一つであると認識しています。

お客様の情報については、外部への漏洩や、紛失、改ざんおよび災害による消失等の様々なリスクを十分認識したうえ、こうした脅威から保護するため、「情報セキュリティ管理規程」を制定するとともに、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」を対外的に宣言しています。

上記規程に基づき、本部に情報管理最高責任

者、各店舗にそれぞれ情報管理者を置き、所属従業員に対する教育、安全対策の徹底を図るなど、お客様の情報の厳正な取り扱いと管理の実践に努めています。さらに、お客様の情報漏洩防止の最大の安全管理措置は従業員に対する教育であることから、研修計画に基づき情報管理の研修を実施しています。

当行は、お客様の情報の保護・安全管理が「信用」の源泉であることを自覚し、今後とも万全な情報管理に努めます。

■リスク管理態勢

リスク管理態勢の充実に向けて

金融機関が抱えるリスクは複雑化・多様化しており、リスク管理の重要性はますます高まっています。当行では、リスク管理を経営の健全性、安全性を確保するための重要な業務と位置づけ、第10次中期経営計画に「リスク管理の方針」を定めてリスク管理に取り組むとともに、様々なリスクに的確かつ迅速に対応するため、「統合的リスク管理方針」を始め各種リスク管理に関する方針および規程を定めています。

また、リスクを統括管理するためリスク統括部を設置するとともに、「方針の策定（Plan）→内部規程・組織体制の整備（Do）→態勢整備の結果の評価（Check）→改善活動の実施（Action）」というPDCAサイクルの実践を通してリスク管理態勢の充実に努めています。

リスク管理の方針（第10次中期経営計画）

- 1 経営体力に応じたリスクテイクのための適切なコントロールの実施
- 2 適確なリスクテイクを担保するリスク分析能力の向上
- 3 新自己資本比率規制を踏まえたリスク管理態勢の構築
- 4 基幹システム共同化におけるリスクの極小化