

## ■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

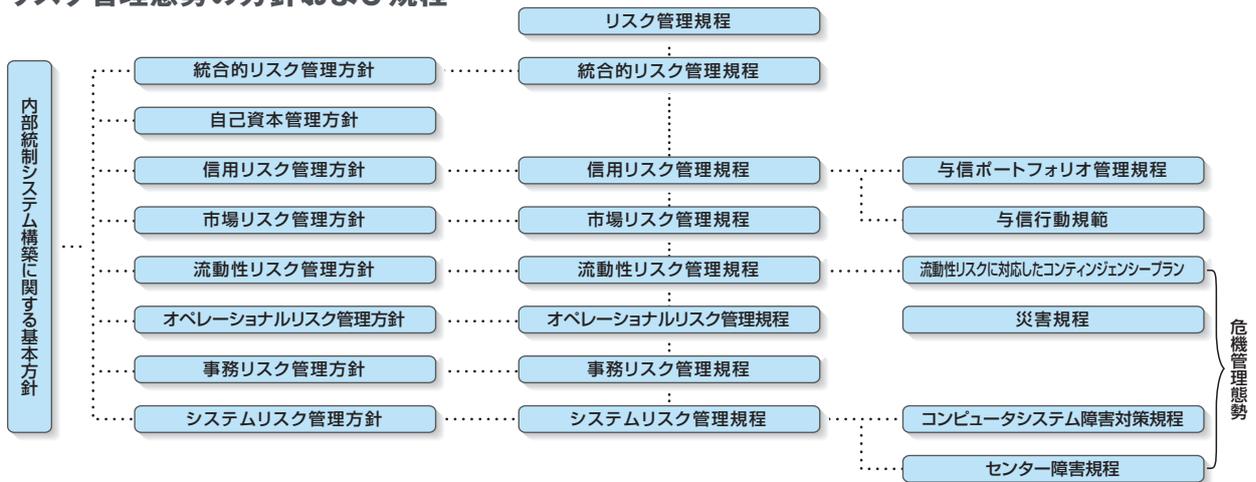
金融機関が抱えるリスクは複雑化・多様化しており、リスク管理の重要性はますます高まっています。当行では、リスク管理を経営の健全性、安全性を確保するための重要な業務と位置づけ、第10次中期経営計画に「リスク管理の方針」を定めてリスク管理に取り組むとともに、様々なリスクに的確かつ迅速に対応するため、「統合的リスク管理方針」を始め各種リスク管理に関する方針および規程を定めています。

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。

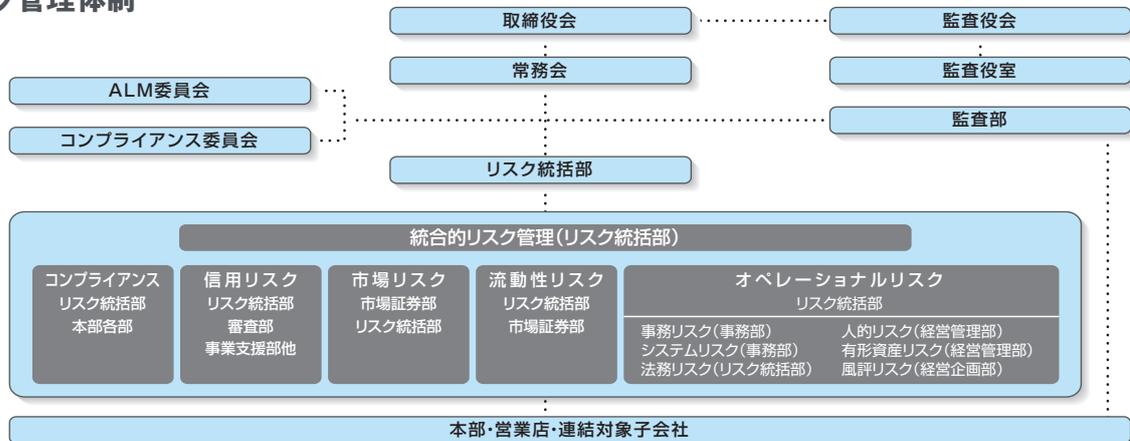
#### リスク管理の方針（第10次中期経営計画）

- 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

## リスク管理態勢の方針および規程



## リスク管理体制



### ① 統合的リスク管理

当行では「統合的リスク管理方針」および「統合的リスク管理規程」を定め、統合的リスク管理態勢を構築しています。

様々なリスクを個別に管理するだけでなく、さらに一歩進んで、様々なリスクを統計的手法により計量化し、Tier I以内にリスク量が収まるようにコントロールすることで、経営の健全性の確保を目指した統合リスク管理を実施しています。具体的には半期毎の業務計画や市場変動率の予想をもとに、VaR（バリュー・アット・リスク）をベースに信用リスク、市場リスク、オペレーショナルリスクについてリスク資本を配分し、各業務部門はリスク資本の範囲内でリターン獲得とリスクのコントロールに努めています。また、与信集中リスク、銀行勘定の金利リスクについても自己資本対比で評価・管理を実施しています。

これら統合的リスクの状況は、毎月開催されるALM委員会において審議され、さらに取締役会へ報告されることで、必要な施策を機動的に実施する体制としています。

\* VaR（バリュー・アット・リスク）保有ポジションの将来一定期間の最大損失額を過去の実績から統計的手法を用いて算出したもの。信頼区間99%、データ観測期間1～5年、保有期間は取引種類に応じて10日～1年を使用。

### ② 信用リスク管理

信用リスクとは、債務者、有価証券の発行者等相手方の信用悪化による債務不履行または与信の価値の変化により損失等を被るリスクをいいます。当行はこれら信用リスクに対して信用リスク管理態勢として「信用リスク管理方針」を定め、具体的な対応として「信用リスク管理規程」「与信ポートフォリオ管理規程」および「与信行動規範」を定めています。

貸出審査については、審査部門を営業推進部門と明確に分離して、業種別貸出審査体制のもと厳正な審査・管理を行うとともに、個別案件審査にあたっては、資金使途・事業収支計画・投資効果等を検証し、返済財源や計画の確実性・妥当性を十分に検討しています。また、信用格付制度は企業の信用度の客観的な把握や与信判断基準の統一化に役立っています。さらに、貸出資産の

自己査定を随時行い、適切な償却・引当を実施することで、資産の健全性の確保に努めています。

ポートフォリオ管理の観点からは信用リスク量を把握し、特定先への集中排除や信用コストに見合う収益の確保に努めることで、与信ポートフォリオの改善に努めています。

また、業況が悪化した先については、経営改善支援や事業再生支援を行い、信用リスク改善に向けた取り組みを行っています。

### ③ 市場リスク

市場リスクとは、金利・為替・株価等の市場変動により、当行が損失を被るリスクをいいます。当行はこれら市場リスクについて「市場リスク管理方針」を定め、具体的な対応として「市場リスク管理規程」を定めています。

預貸金の金利リスクや有価証券・デリバティブ等市場リスクについては、リスク統括部が統合管理し、ポジション、評価損益やBPV・VaR等のリスク指標を日次ないし月次で把握・測定しています。さらに資産・負債の総合管理の観点から、ALM委員会を毎月開催して、金利・株価・為替予測をもとに市場リスクを把握し、予見されるリスクへ対応できる体制としています。

市場関連部署においては、取引を実施する部署（フロント）と事務処理を実施する部署（バック）を分離しリスク管理担当者（ミドル）を配置することにより、相互牽制体制を明確にするとともに、半期毎にポジション額、損失限度額、リスク量を定め、厳格な運営管理を行っています。

\*BPV（ベース・ポイント・バリュー）イールドカーブが0.01%変化した場合のポジションの評価損益変動額

### ④ 流動性リスク

流動性リスクとは、当行の信用低下や風評リスクによって資金繰りがつかなくなることや、不利な条件での調達を余儀なくされ損失を被るリスクをいいます。当行は、これら流動性リスクに対して「流動性リスク管理方針」および「流動性リスク管理規程」を定め、安定した資金繰りを行うことを第一義としています。また不測の事態に備えては「コンティンジェンシープラン」を定め、迅速かつ適切に対応できる体制を整備しています。

### ⑤ オペレーショナルリスク

オペレーショナルリスクとは、業務の過程、役員等々の活動もしくはシステムが不適切であることまたは外生的な事象により損失を被るリスクをいいます。当行はこれらオペレーショナルリスクに対して、「オペレーショナルリスク管理方針」

および「オペレーショナルリスク管理規程」を定めるとともに、事務リスク・システムリスク・法務リスク・人的リスク・有形資産リスク・風評リスクに分類のうえ管理を行っています。

なお、オペレーショナルリスクのうち、主要なリスクである「事務リスク」と「システムリスク」については、それぞれ次のような方針および手続によりリスク管理を行っています。

#### ・事務リスク

事務リスクとは、役職員が正確な事務を怠ったり、事故・不正等を起こしたりすることによって、損失等を被るリスクをいいます。当行は、これら事務リスクに対しては「事務リスク管理方針」および「事務リスク管理規程」を定めて、銀行業務の多様化・複雑化に適応しつつ、お客様の信頼を維持・向上させていくため、厳正な事務処理に努めています。

#### ・システムリスク

システムリスクとは、当行のコンピュータシステムの事故・故障等に伴って発生するリスク、あるいはコンピュータの不正使用やコンピュータ犯罪等により当行の業務上もしくは信用上に影響を及ぼすリスクをいいます。

当行は、これらシステムリスクに対して「システムリスク管理方針」「システムリスク管理規程」「コンピュータシステム障害対策規程」および「センター障害規程」を制定し、迅速な障害対応体制の確立に努めています。

さらに、不測の事態に業務が継続できるようにするため、危機管理態勢の構築に努めています。

### ⑥ リスクの監査体制

リスク管理の充実・強化には、リスク管理態勢が有効に機能しているかを検証する必要があります。当行では、被監査部門（本部、営業店、連結対象子会社）を対象にして、被監査部門から独立した監査部による定期的・計画的な臨店監査を実施することで、管理状況を厳格に検証しています。

また、本部・営業店等が定期的に自店検査を行うなど、相互牽制と自己チェック体制の充実を図り、リスク管理態勢の厳正化ならびに事故の未然防止に努めています。さらに、当行のリスク管理態勢について、原則年1回外部監査により有効性を確保しています。

当行は、「リスクを統合的に管理することの重要性」を認識し、今後ともリスク管理態勢の高度化に注力していく方針です。