

# 法令遵守・お客さま保護体制

## ◆ コンプライアンスへの取組み

コンプライアンスとは、法令や行内ルールに加え、社会的に望ましいと認められる行動基準である社会規範をも遵守することです。経済の根幹である信用秩序を守るといふ銀行の公共的な使命を考えますと、ルールを逸脱した行為は社会からの信頼を裏切ることであり、銀行自体の経営基盤を揺るがすことにもなりかねません。

当行ではこのような認識のもと、「高いコンプライアンス意識の確立」を経営の最重要課題として位置づけ、取締役会が制定した「コンプライアンス基本方針」に沿って、健全で透明性の高い経営の実現を目指しています。

### コンプライアンス基本方針

1. 法令および行内規程等を十分理解し、遵守する  
業務に必要な関係法令や行内規程等の理解を深めるとともに、何が社会規範であるかを常に意識し、コンプライアンスを実践していきます。
2. 八十二銀行の一員として、常に良識ある行動をする  
地域社会の発展や公共の利益に深く関わる業務に携わるものの一員として、一人ひとりが常に社会の常識に基づき、自分を律していきます。
3. 自分がとるべき判断・行動に迷ったときには、全ての役職員は、八十二銀行の利益よりも、法令・社会規範等を優先させる  
公正な企業活動を徹底するために、八十二銀行の利益と、コンプライアンスに適う行動とが相反する場合には、法令や社会規範等を優先させます。

## 体制

常務取締役以上による経営会議の特定目的会議として、コンプライアンス・オペレーショナルリスク会議を設置し、コンプライアンス体制の整備・強化のための協議を通じて、コンプライアンスの徹底を図っています。

また、リスク統括部を「コンプライアンス統括部署」と位置づけ、コンプライアンスに関する問題の一元管理及びこれに関する調査・指導を行い、全部店に配置している「コンプライアンス責任者」と連携してコンプライアンス重視の風土醸成に努めているほか、コンプライアンスを徹底するための具体的な実践計画として、毎年度、取締役会で「コンプライアンスプログラム」を策定し、職員の研修などを実施しています。

また、行内に内部通報窓口を設置し、万が一不適切な事象が発生した場合には速やかに報告・対応する体制を整備しています。

なお、当該体制の状況につきましては、取締役会で定期的に検証しています。

## コンプライアンスマニュアル

取締役会の承認を経て制定している「コンプライアンスマニュアル」は当行のコンプライアンス基本方針及び体制について解説した「総論」、具体的な局面ごとの考え方や行内手続きを定めた「コンプライアンス行動基準」の2部にて構成されており、全役職員に周知し、日常における判断や行動の前提として徹底を図っています。

## 反社会的勢力に対する取組み

当行は、取締役会が制定した「反社会的勢力に対する基本方針」を遵守し、当行に対する信頼を維持し、業務の適切性及び健全性の確保に努めます。

なお、この取組みの一環として、普通預金規定などに「暴力団排除条項」を導入し、相手方が反社会的勢力であることが判明した場合には警察などの外部機関と連携して速やかに当該取引を解消することとしているほか、警察などの外部機関とも連携しながら反社会的勢力の情報を収集し、取引開始時の該当性チェックの徹底により取引防止に努めています。また、グループ会社についても、当行と同様の取組みを進めています。

### 反社会的勢力に対する基本方針

1. 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対し、毅然とした態度で関係を遮断します。
2. 社会的良識を備えた企業市民としての行動規範を遵守し、反社会的勢力との接点を排除します。
3. 反社会的勢力による不当要求等に対しては、外部機関と積極的に連携しながら組織として対応し、これを拒絶します。

## ◆ お客さま保護のための取組み

当行は、以下の方針や取組みにより、お客さまの財産・情報・その他の利益の保護及びお客さまの利便性の向上に努めています。

### お客さまの保護等に関する方針

1. お客さまのお取引に際しましては、「金融商品・サービス勧誘方針」を遵守するほか、与信取引等においても、取引・契約の内容等について、適切かつ十分な情報提供と説明を行います。
  2. お客さまからの相談、苦情等につきましては、お客さまの声を真摯に受止め、公正・迅速・丁寧に対応し、お客さまの正当な利益が守られるよう適切かつ十分なサポートに努めます。
  3. 個人のお客さま情報につきましては、「個人情報保護宣言」に基づき、また、法人等のお客さま情報についても、個人のお客さま情報に準じ適切な保護に努めます。
  4. お客さまのお取引に関連して、当行の業務を外部委託することにつきましては、お客さまの情報の管理やお客さまへの対応が適切に行われるよう外部委託先を管理いたします。
  5. 利益相反のおそれのあるお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いたします。
- ※ 「金融商品・サービス勧誘方針」につきましては、ホームページで公表しています。

## 体制

常務取締役以上による経営会議の特定目的会議として、コンプライアンス・オペレーショナルリスク会議を設置し、お客さま保護に関する体制の整備・強化のための協議を通じて、お客さま保護の徹底を図っています。

また、リスク統括部を「お客さま保護に関する統括部署」と位置づけ、各業務部門における商品・サービスのお客さまへのご説明、お客さまからの苦情・相談・要望の受付と対応、お客さま情報・外部委託・利益相反に関して、適切かつ十分な管理を行っています。

なお、当該体制の状況につきましては、取締役会で定期的に検証しています。

## 商品・サービスのお客さまへのご説明

当行がご提供するすべての金融サービスについて、お客さまにご納得いただいたうえで最適なサービスをお選びいただくため、適切かつ十分なご説明が行えるよう職員の研修・教育に取り組んでいます。

特に、投資信託・外貨預金・個人年金保険など、元本割れリスク等がある商品につきましては、お客さまにご理解いただく事項を定め、わかりやすくご説明することを徹底しています。また、当該状況につきましては本部でモニタリングし、必要に応じて改善を図っています。

## お客さまからの苦情・相談・要望への取組み

お客さまからの苦情・相談・要望につきましては真摯に受け止め、再発防止及び改善に取り組んでいます。また、その内容は本部に集約し、役職員共有のうえ、お客さまにご満足いただける金融サービスをご提供するため職員の研修・教育などに取り組んでいます。

また、お客さまのご意向に応じて、中立・公正な第三者機関の関与により紛争を解決する裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)をご紹介します。当該制度を介した苦情・紛争解決にも取り組んでいます。

### ■ 当行が契約している指定紛争解決機関

連絡先：全国銀行協会相談室	連絡先：信託協会信託相談所
電話番号：0570-017109又は03-5252-3772	電話番号：0120-817335又は03-6206-3988

## 個人情報保護への取組み

当行では、お客さまからお預かりした個人情報を当行の大切な財産と考え、「個人情報保護宣言」に基づき厳格に管理しています。

※「個人情報保護宣言」につきましては、ホームページで公表しています。

## 外部委託管理への取組み

お客さまとのお取引に関連して、当行の業務を外部委託する場合には、お客さま情報の管理やお客さまへのサービスのご提供などが適切に行われるよう、外部委託先の状況を立入等により定期的に確認し、監督しています。

## 利益相反管理への取組み

お客さまとの取引に際しましては、「利益相反管理方針」に基づき、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きます。

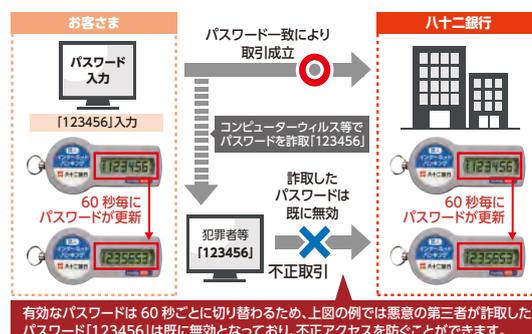
※「利益相反管理方針」の概要につきましては、ホームページで公表しています。

# 金融犯罪未然防止への取組み

## ◆ インターネットバンキング不正取引防止の取組み

### ワンタイムパスワード

インターネットバンキングのログオン時に、パスワード生成機「トークン」に表示される使い捨ての「ワンタイムパスワード」を入力いただきます。有効なパスワードは60秒ごとに切り替わるため、万一誰かにパスワードを盗み取られても悪用される心配はありません。



### インターネットバンキング専用ウィルス対策ソフトの提供

パソコンをコンピューターウィルスに感染させ、偽画面などにより、お客様の情報を不正に盗み取る犯罪が多発しています。これらの被害を防止するため、当行ではインターネットバンキング専用ウィルス対策ソフト「Rapport(ラポルト)」(無料)のご利用をおすすめしています。

## ◆ 特殊詐欺未然防止の取組み

### ATMによる注意喚起

お客様が、振込のためにATMを操作する際、画面上と音声により注意喚起を実施しています。ご理解とご協力をお願いします。

### 窓口の対応

高齢のお客様から多額の振込又は現金引出し依頼があった場合には、お使いみちなどをヒアリングし、詐欺の未然防止に努めています。金融犯罪を水際で防止し、お客様に安心してお取引いただけるよう各種対策を講じています。

### Topics 特殊詐欺被害防止のための対応

全国的に多発している高齢者に対する還付金詐欺等の特殊詐欺被害防止のため、平成29年11月から、ATMでクレジットカードによるお振込を長期間利用していない70歳以上のお客様の口座について、お振込機能の利用制限を実施しました。

当行ではこれからもお客様の特殊詐欺被害防止のための対策に取り組んでいきます。

### Topics 特殊詐欺未然防止の対応事例

三好町支店では、特殊詐欺を未然に防止したとして、上田警察署から平成29年12月に感謝状を拝受しました。

【事件内容】80代のお客様が「息子の借金返済のため現金を300万円引き出したい」とご来店。お客様の落ち着いた様子やお話の内容から、不審に思った職員が息子さんに連絡。特殊詐欺であることが発覚しました。すぐに手続きを中止し、被害を未然に防ぐことができました。



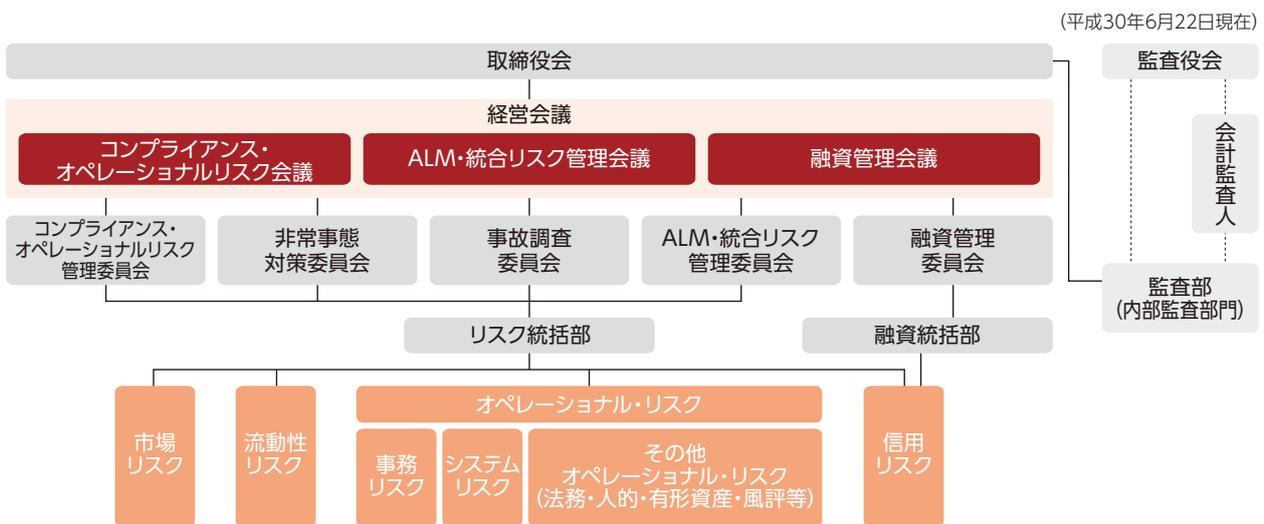
# リスク管理体制

## ◆ 統合的リスク管理体制

当行では、経営の健全性及び業務の適切性を確保することを目的に統合的リスク管理に関する基本方針を取締役会で定めています。

管理対象とする主要なリスクを下図の信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスクと定め、これらリスクを統合的に管理し、経営層の意思決定に反映させることにより、経営体力に見合った適正な水準へリスクを制御するとともに、リスクの状況に見合った収益計画・経営資源の配分などを実施しています。

また、常務取締役以上による経営会議の特定目的会議として、ALM・統合リスク管理会議、コンプライアンス・オペレーショナルリスク会議及び融資管理会議を設置しています。ALM・統合リスク管理会議では、市場リスク、信用リスク、流動性リスクについて、コンプライアンス・オペレーショナルリスク会議では、事務リスク、システムリスク、その他オペレーショナル・リスクについて、融資管理会議ではより細分化した信用リスクについて、それぞれ管理体制全般に関する事項を協議又は決定しています。



### [ALM・統合リスク管理] (ALM=Asset and Liability Management 資産負債総合管理)

当行では、常務取締役以上による経営会議の特定目的会議として、ALM・統合リスク管理会議を定期的開催し、主に市場リスク・信用リスクを中心としたリスク管理体制や収益増強の基本方針を協議するなど、ALM・統合リスク管理体制の強化に努めています。

具体的には、金利・経済環境予測をもとに当行が抱える金利・価格変動・為替などの各市場リスクを的確に把握するとともに信用リスクについても定量把握を行い、適切なリスクコントロール策を協議しています。

特に金利リスク管理においては、ALM手法の充実・リスクヘッジ手段の活用などにより、お客さまのニーズにお応えしつつ、安定的な収益を確保できる資産・負債構造の構築に努力しています。

金融環境の変化に伴う資産・負債構造の変化と収益面への影響に的確に対応するため、今後ともALM・統合リスク管理体制の強化に努めていきます。