

## 業務運営の状況

### 業務運営体制

当社では、適切な業務運営を行うにあたって、各部室にまたがる重要かつ専門的な問題を総合的に調査・検討・推進するために、取締役会の下に経営会議と同列の決議機関として「ALM委員会」・「システム戦略委員会」・「リスク管理委員会」・「CS・品質委員会」を設置しております。



#### ●ALM委員会

資産負債を総合管理し、リスクの状況や各種情報の分析をもとに適切なALM運営を行うための委員会。預貸金の金利設定に関する事項、市場リスク・流動性リスクのモニタリングなどALMに関連する事項の協議、決定を行います。

#### ●システム戦略委員会

システム開発にあたって、開発資源の有効活用を促進し、全社的な戦略プライオリティーを反映させるための委員会。システム投資予算枠および配分枠の検討・決定、システム開発案件のプライオリティーの決定、投資効果検証等、システム開発に関わる基本事項の協議、決定を行います。

#### ●リスク管理委員会

リスク管理に関する事項を専門的かつ網羅的に審議・決定する委員会。リスク管理に関わる事項としてコンプライアンスに関する遵守状況の確認、信用リスク、市場・流動性リスク、事務リスク・システムリスク等を含むオペレーショナル・リスクに関する事項等の協議、決定および確認を行います。

また、信用リスク管理の強化を図るため、信用リスクに関する事項を幅広く審議する「信用リスク会議」を下部組織として設置しています。

#### ●CS・品質委員会

CS(お客さま満足)向上に関する事項および経営品質に関する事項を協議・決定する委員会。

### コンプライアンス(法令等遵守)

#### ●方針

当社ではコンプライアンス・リスクの管理方針として以下を定め、社内での周知・徹底に努めております。

- 1.当社の役職員は、次の事項を深く認識し、「コンプライアンス・マニュアルに定める行動原則」および「役職員自らの良心」に従って、誠実に、法令等を遵守しなければならない。
  - (1)法令等遵守は、社会的責任と公共的使命を有する金融機関の社会・公共に対する責任であり、当社の経営上の最重要課題の一つである
  - (2)法令等遵守に対する無関心・懈怠・違反は、企業の存立さえも危うくするものである
  - (3)法令等遵守は、いかなる重要な業務上の要請に対しても優先する
- 2.市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは、断固として対決する。

#### ●お客さまの視点に立った業務運営

当社では、以下の5つの事項について管理責任者を定め、お客さまの視点に立った業務運営を重視する体制をとっております。

- 1.当社の商品・サービスの内容をお客さまに適切かつわかりやすく説明すること
- 2.お客さまからの苦情・相談に対して適切に対応すること
- 3.当社の業務を委託している委託先企業を適切に管理すること
- 4.お客さま情報を適切に管理すること
- 5.お客さまと当社との取引の安全を確保すること

## リスク管理体制

当社は業務の拡大と新たな商品・サービスの開始に伴うさまざまなリスクを把握、分析し、実効的かつ効率的なリスク管理を行うよう努めております。

### ● 取締役会およびリスク管理委員会

取締役会が、定期的にリスクの状況についての報告を受け、重要なリスクに関する事項の決定を行い、半期毎に「リスク管理基本方針」を定めております。取締役会の決定に基づき、リスク管理委員会にて、各種リスク管理規程を定め、リスクに関する事項を決定し、リスクの状況をモニタリングしております。このように経営レベルで、管理すべきリスクの特定、リスクの特性に応じた定量的な管理、業務戦略との整合性の確保、けん制機能の確保等を重視した、リスク管理を行っております。

### ● リスク管理部門

業務を執行する部門とは独立したリスク管理部が、各種リスクの統括部署として、業務執行部門をけん制するとともに、リスクの状況を定期的に取締役会・リスク管理委員会に報告しております。さらに、このようなリスク管理体制全体を、業務監査室が検証し、リスク管理の実効性を確保しております。

### ● 「コンティンジェンシープラン」

銀行としての公共的使命を全うできるよう、障害や災害の発生時の対応方針として「コンティンジェンシープラン」を策定し、定期的な訓練を実施する方針としております。

### ● 信用リスクの管理体制

与信に関する普遍的な基本方針を定めた「クレジットポリシー」および、半期毎に改定する「信用リスク管理規則」に基づいて、運用上限等を設定して管理を行っております。また、自己査定規程・償却引当規程に従い、適切な自己査定・償却引当を実施しております。

### ● 市場リスクの管理体制

半期毎に改定する「市場リスク管理規則」に基づいて、ポジション極度（ベース・ポイント・バリュー極度・投資額上限等）・VaR (Value-at-Risk) 極度・評価損失限度ガイドライン等を設定して管理を行っております。リスク管理部が日次でポジション・リスク・損益に係る極度遵守状況を社内報告しております。定期的に開催するALM委員会においてリスクの状況、金融・経済の見通しなどが報告され、ALM方針を決定しております。

### ● 流動性リスクの管理体制

市場流動性の高い国債を多く運用するなど、緊急時の資金調達力を重視した運営を行っております。半期毎に改定する「流動性リスク管理規則」に基づいて資金ギャップ極度を設定し、リスク管理部が資金流動性の状況をモニタリングしております。

### ● オペレーショナル・リスクの管理体制

オペレーショナル・リスクの管理を行うに際しての基本事項を定めた「オペレーショナル・リスク管理規程」を制定し、業務の特性に応じたリスクの識別・評価・コントロール・モニタリングを効果的に実行しうるフレームワークの整備を行っております。

### ● 事務リスクの管理体制

「事務リスク管理規則」に基づいて、事務手続の明確化と事務ミスや不正の防止に努めております。各部室の自主検査を通じて、事務の改善・レベル向上を図っております。

### ● 情報セキュリティリスク(システムリスクを含む)の管理体制

災害などの非常時にも銀行サービスを継続すること、ならびにお客さま情報を保護することを目的として「システムセキュリティ管理規則」などを定めております。重要なシステムのハード機器およびネットワークは二重化し、災害などの非常時には遠隔地災対センターでも稼働可能な体制としております。またデータベースの二重化やバックアップにより、データベースが破壊された場合でも復元可能な体制としております。

## 中小企業の経営の改善および地域の活性化のための取組の状況

### ●取組方針

当社は、中小企業向けの事業性資金の貸出は行っておりませんが、全国銀行協会の申し合わせ「中小企業金融円滑化法の期限到来後における中小企業金融等への取組みについて」の趣旨に則り、「リフォーム」を目的とする目的型ローンについて『「貸付条件の変更等に係る対応」に関する基本方針』を定めております。

ご返済に支障を生じておられ、または生じるおそれのあるお客さまからご返済負担の軽減のお申し込みをいただいた場合は、当社の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、お申し込みに至った背景や事情、お客さまの財産および収入の状況、収入に関する将来の見通し等を勘案させていただきながら、できる限り、ご返済条件の変更等に向けて検討してまいります。

お申し込み内容の審査に際しては、お客さまの希望日や資金繰りに関して常に十分注意を払い、当社内で適時適切に情報共有を行い、対応可否を早期に回答できるよう努めます。

お客さまからのご相談に対する回答や審査結果については、できる限りの根拠を示し、お客さまのご理解とご納得をえられるよう説明いたします。

なお、他の金融機関、住宅金融支援機構等が関係しているときは、その各機関との綿密な連携を図るよう努めます。

### ●態勢整備の状況

金融円滑化管理担当取締役、金融円滑化管理責任者を任命するほか、組織横断的な課題への対応を協議する場を「リスク管理委員会」とし、実効性のある運営に努めております。

また、ご返済条件変更等にかかるご相談や苦情をお伺いする窓口を設置しております。

#### 目的型ローン(リフォーム) ご返済相談窓口

0120-321-217 (携帯電話・PHSから 03-6748-9800)

受付時間:平日9:00～17:00、土・日・祝日等銀行休業日は除く

#### 目的型ローン(リフォーム) 苦情相談窓口

03-6739-5037

受付時間:平日9:00～17:00、土・日・祝日等銀行休業日は除く

目的型ローン(リフォーム) 苦情相談窓口に寄せられたご意見については、金融円滑化管理責任者が中心となり、営業推進部署、ローン業務所管部署等の関連部署と連携し責任をもって対処します。

### ●取組状況

目的型ローン(リフォーム) 貸付条件の変更等の実施状況

(件数:件、金額単位:百万円)

	申し込み									
	実行		謝絶		審査中		取り下げ			
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
2013年3月31日時点	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0