

キャッシュ・フロー

当連結会計年度におけるキャッシュ・フローの状況は次のとおりです。

営業活動によるキャッシュ・フローは、貸出金、預金、コール・ローン等の増減や、資金の運用・調達による収入等により434億30百万円となり、前期比252億52百万円増加いたしました。

投資活動によるキャッシュ・フローは、有価証券の取得による支出が有価証券の売却・償還による収入を上回ったこと等から 431億65百万円

となり、前期比306億24百万円の減少となりました。

財務活動によるキャッシュ・フローは、社債の発行等により142億51百万円となり、前期比142億34百万円増加いたしました。

これらの結果、当連結会計年度末の現金及び現金同等物の期末残高は、期首より145億20百万円増加して、849億75百万円となりました。

東和銀行の課題と取り組み

偽造キャッシュカード等による被害防止に向けた対策について

キャッシュカードの盗難・偽造等による預金の不正引出し等の被害を防止し、お客さまが安心してキャッシュカードをご利用いただけるよう、次のセキュリティ対策を実施しております。

2004(平成16)年7月に、ATMによるキャッシュカードの暗証番号変更のサービスを開始しました。これにより、他人に推測されやすい暗証番号のご利用を避けるようご案内するとともに、ATMの操作でいつでも暗証番号の変更ができるようになりました。

2005(平成17)年2月からは、キャッシュカードによるATMでの一日あたりのお引出し限度額を設定し、5月には、お客さまのご希望に応じて利用限度額(上限500万円)を自由に設定できるサービスを開始いたしました。

さらに、ATMのお客さま操作画面への覗き見防止フィルターを装着したのに加え、後方確認ミ

ラーを取り付けるなど、ATMを安心してご利用いただけるよう取り組みました。

また、2005(平成17)年4月には、キャッシュカードのほか、盗難通帳等によるご預金の不正引出しを防止するため、窓口での現金引出し取引時に暗証番号により本人確認を行う「ご安心通帳」の取扱いも開始しております。

今後は、2005(平成17)年10月に、現在の暗証番号の他に10桁のカナ文字を第二暗証とする「マルチ暗証」の取扱開始を予定しており、セキュリティ強化を図っていきます。

当行では、お客さまの大切な財産をお預りする立場として、これからも一層のセキュリティ対策を講じていきます。

キャッシュカード・通帳の喪失時のご連絡先

キャッシュカードやお通帳をなくされた時は、下記までご連絡をお願い致します。ご連絡により、ただちにそのカード・お通帳が使われないように手続を行います。

営業区分	時間帯	連絡先	連絡先電話番号
銀行営業日	8時45分～17時10分	お取引店へ連絡をお願い致します。 最寄りの当行本支店でも受付可	お取引店の電話番号(P.38-40参照)。
	上記以外	当行本店	代表 027(234)1111
休日(土曜・日曜・祝日)	終日	当行本店	代表 027(234)1111

お願い

電話による手続後、別途、お取引店又は最寄りの東和銀行本支店の窓口営業時間内に正式な届出手續をお願い致します。キャッシュカード・お通帳等の保管・管理には、くれぐれもご注意ください。

各リスクの解説

法務リスク 法令等に抵触することにより、有形無形の損失を被るリスク 共通リスク ・リスク管理に対する認識等 ・適切なリスク管理体制の確立 ・監査及び問題点の是正 信用リスク 信用供与先の財務状況の悪化等により、資産(オフバランス資産を含む)の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク及びカントリーリスク 市場リスク 金利リスク 金利変動に伴い損失を被るリスクで、資産と負債の金利又は期間のミスマッチが存在しているなかで、金利が変動することにより利益が低下ないし損失を被るリスク 価格変動リスク 有価証券等の価格の変動に伴って、資産価値が減少するリスク 為替リスク 外貨建資産・負債についてネットベースで資産超または負債超がジェションが造成されていた場合に、為替の価格が当初予定されていた価格と相違することによって損失が発生するリスク 流動性リスク ・資金繰りリスク 金融機関の財務内容の悪化等により、必要な資金が確保できなくなり資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常よりも著しく高い金利で資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスク ・市場流動性リスク 市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よ	りも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク オペレーショナルリスク 内部プロセス・人・システムが不適切であること若しくは機能しないこと、又は外性的事象が生起することから生じる損失に係わるリスク システムリスク コンピュータシステムのダウンまたは誤作動など、システムの不備などに伴い有形無形の損失を被るリスク、及びコンピュータが不正に使用されることにより有形無形の損失を被るリスク 事務リスク 役員職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより有形無形の損失を被るリスク レピュテーションリスク マスコミ報道、市場関係者間の評判、トラブル、インターネット掲示板への書き込み等がきっかけとなり、当行の評判が悪化し信用が失墜することにより有形無形の損失を被るリスク 自己資本比率に係わるリスク 自己資本比率が要求される水準を下回った場合に、金融庁長官から業務の全部または一部の停止等を含む様々な命令を受け、業務遂行に支障をきたすリスク 繰延税金資産に係わるリスク 将来の課税所得の予測に基づいて繰延税金資産の一部または全部の回収ができないと判断される場合に、繰延税金資産が減額され、その結果、業績等に悪影響を及ぼすリスク 格付低下のリスク 格付機関により格付が引き下げられた場合に、市場取引において、不利な条件での取引を余儀なくされたり、または一定の取引を行うことができなくなるリスク
--	---

審査体制

当行は、従来から本支店一体となって厳格な審査・管理を進めてまいりました。特に各営業店における審査能力を高めるために、営業店行員を対象に融資実践研修や審査トレーナー研修を実施し

ています。また、本部における審査は、融資部、審査部により厳格な審査を行っています。また「企業支援室」では、お取引先企業の経営改善指導を行い、企業の財務内容の健全化を図っています。

検査体制

ミスのない正確な事務処理は業務の基本です。事務処理水準の向上と事故防止の観点から、年間一巡を原則とした監査部の臨店検査を実施してい

ます。さらに営業店では毎月自店検査を励行し、相互牽制による事務管理の適正化と事務処理水準の向上、事故防止体制を確立しています。

ALM

金利リスクをはじめ、各種市場性リスクの極小化により安定した収益確保を目指すため、ALM(資産・負債総合管理)を導入しています。資産・負債を総合的に管理するとともに、資金の運用と調達から生ずるリスク等の管理を行っています。

また今年度は統合リスク管理体制の構築に向け、この前提となる統一的尺度による計量化に取り組むなど、今後もリスク分析、評価手法の高度化を図り、引き続きALMの充実に努めてまいります。

コンプライアンス(法令遵守)

金融機関は、一私企業という立場を超えた高い公共性を有し、信用秩序の維持、預金者の保護、金融の円滑化、そして経済・社会の発展に貢献しなければならないという社会的責任を負っています。

その使命を果たしていくためには、法令やルールへの遵守はもちろん社会規範に反することのない公正で誠実な業務を運営し、広く信用・信頼を確立していくことが不可欠です。

当行では、法令やルール等を厳格に遵守するといったコンプライアンスを経営の重要課題のひとつと位置付けて、常に高い倫理観をもって行動をするための態勢の確立と基本的な姿勢が組織に定着するよう取り組んでいます。

コンプライアンス態勢

コンプライアンスに関する統括部署として「法務室」を設置し、併せて、「コンプライアンス責任者」を本部各部及び全営業店に配置しています。また、各セクションの横断的な組織として「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスの徹底を図っています。

さらに、不正行為やルール違反などの事故の未

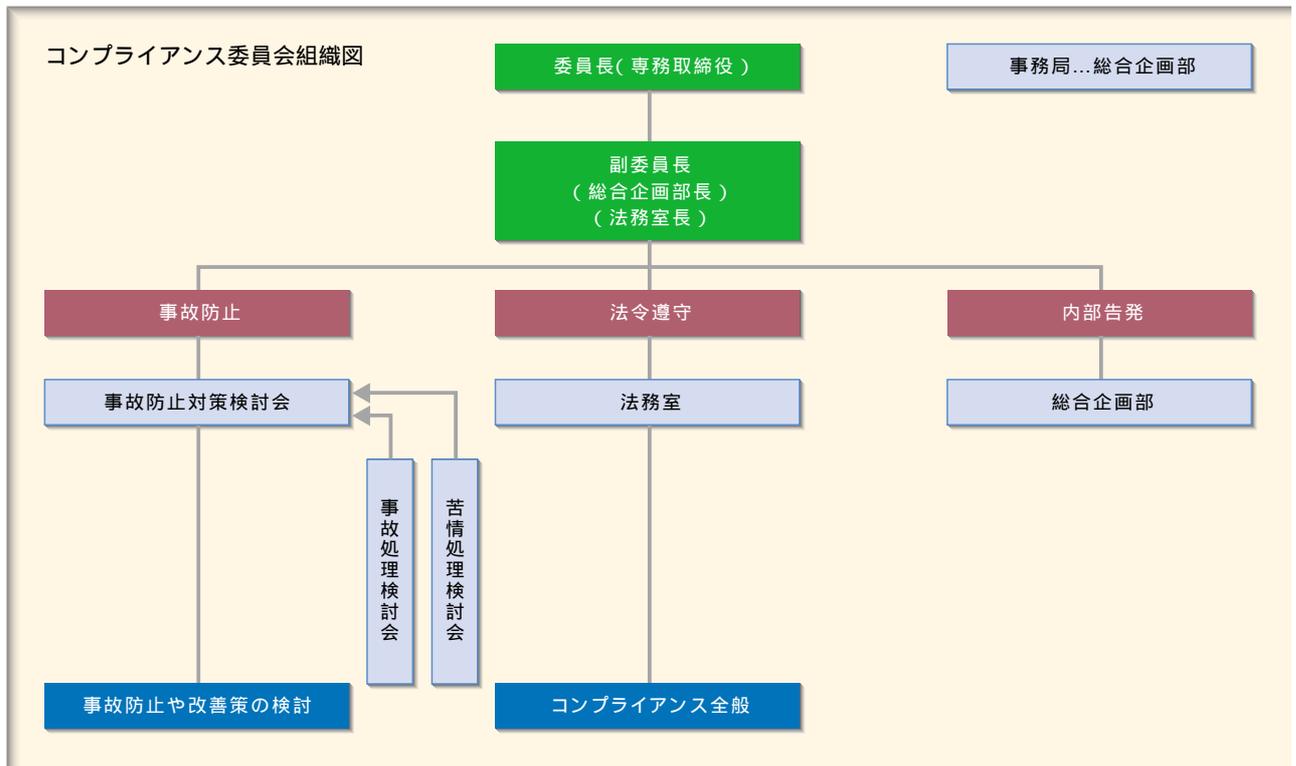
然防止に向け、コンプライアンス相談窓口を設け、内部牽制機能の強化に努めています。

本年6月に、不祥事件発生に対し業務改善命令を受けたことも踏まえ、法令等遵守意識をさらに徹底し、内部管理態勢の一層の充実・強化に取り組んでまいります。

コンプライアンス意識の向上

当行は、1992(平成4)年4月に行員の行動規範として「五つの誓い」を制定するなど、従来から行員一人ひとりが社会規範に則った行動をするよう意識づけを行ってきました。さらに、行員として守らなければならない法令、規定やマナー等に

ついて解説した「法令遵守の手引き」を全行員へ配布し、常に手元において行動の指針とするとともに、毎年策定のコンプライアンス実践計画に基づく研修等を通じて、法務知識の向上とその遵守精神のより一層の徹底に努めています。



個人情報保護について

2005(平成17)年4月から「個人情報保護法」が全面施行されました。これに伴い当行ではお客さまの「個人情報」をより大切にお守りするための基本方針(プライバシーポリシー)等を定めました。

これからも当行は、経営理念にもありますように「役に立つ」「信頼される」銀行を目指し、より安心してお取引いただけるよう努めてまいります。

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

東和銀行は、当行のお客さまの個人情報ならびに当行の業務上の取引に関連して取得する個人情報について、以下の考え方・方針に基づき、適正かつ厳格に取り扱うとともに、正確性、機密性の保持に努めてまいります。

1. 個人情報保護に関する法令等の遵守について

当行は、個人情報の取扱いに関し、「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する基本方針(平成16年4月閣議決定)」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン(平成16年12月金融庁告示)」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針(平成17年1月金融庁告示)」および全国銀行協会制定の自主ルール等を遵守いたします。

2. 個人情報の取得、利用または第三者への提供について

- (1) 当行は、偽りその他不正な手段により個人情報を取得することはいたしません。また、機微(センシティブ)情報(政治的見解、信教、労働組合への加盟、人種および民族、門地および本籍地、保健医療および性生活、ならびに犯罪歴に関する情報)については、金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で個人情報を取得、利用または第三者への提供を行う場合、法令等に基づく場合等を除き、その取得、利用または第三者への提供はいたしません。
- (2) 当行は、個人情報の取得、利用にあたっては、その利用目的を特定し、当行のホームページ等で公表することといたします(お客様との円滑な取引や、お客様へのより良いサービスの提供のために個人情報を取得、利用するというのが基本的な考え方です)。また、利用目的を変更した場合は、変更した利用目的について、当行のホームページ等で公表することといたします。なお、与信事業に際して個人情報を取得する場合には、その利用目的についてご本人の同意を得ることといたします。
- (3) 当行は、ご本人の同意を得ている場合、法令に基づく場合等を除き、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。
- (4) 当行は、当行とご本人との間で契約を締結することに伴って、直接書面に記載されたご本人の個人情報を取得する場合には、上記(2)の公表にかかわらず、その利用目的をご本人に明示することといたします。
- (5) 当行は、ご本人の同意を得ている場合、法令に基づく場合等を除き、取得した個人データ(注)を第三者に提供することはいたしません。

(注)個人データとは、個人情報のうち、個人情報データベース等(個人情報を含む情報の集合物で、特定の個人情報を電子計算機で検索できるように体系的に構成したもの等)を構成するものです。

- (6) 当行では、利用目的の達成に必要な範囲内で個人データの取扱いを外部に委託することがありますが、当該委託にあたっては、委託する個人データの適正な取扱いが確保されるための契約を締結し、定期的にその取扱い状況を点検いたします。また、当行では、当行の子会社等との間で個人データを共同利用することがありますが、当該共同利用にあたっては、共同利用者の範囲等の必要事項を定め、当行のホームページへの掲載等により、当該必要事項をご本人が容易に知り得る状態に置くことといたします。

<共同利用を行う当行子会社等>

- ・東和ビジネス株式会社(メール並びに現金等の輸送業務)
 - ・東和オフィス株式会社(ATM監視センター業務、東和銀行の受託業務)
 - ・東和カード株式会社(クレジットカード業務)
 - ・株式会社東和ユニベン(投資育成業務)
 - ・東和信用保証株式会社(信用保証業務)
 - ・東和リース株式会社(リース業務)
- 上記の企業以外との共同利用を行う場合は、お客様の氏名、住所、電話番号等、項目を限定して提供します。

3. 個人データの管理方法および漏洩等の防止等について

- (1) 当行は、取得した個人データを適切に管理するため、個人データを取り扱う部店ごとに管理者を設置する等、組織的・人的・技術的な安全管理措

置を講じて万全を尽くします。このうち、個人データの漏洩等に対しては、不正アクセス対策、コンピュータウイルス対策等の適切な情報セキュリティ対策を講ずることにより、その発生を防止することといたします。

- (2) 当行は、取得した個人データを正確かつ最新の内容にするよう常に適切な措置を講ずるよう努めてまいります。

4. 保有個人データの開示、訂正等のご請求について

- (1) 当行は、ご本人からの保有個人データ(注)の開示、利用目的の通知、訂正等、利用停止等および第三者提供の停止(以下「開示、訂正等」といいます)のご請求を受付いたします。当該ご請求をご希望の場合は、当行本支店にお申し出いただければ、ご本人であることを確認させていただいたうえで、当行所定の書面をお渡しいたしますので、必要事項をご記入・捺印のうえ、当行本支店にご提出下さい。

結果については、当行からご本人に対して書面によりご連絡いたします。なお、当該ご請求のうち、開示のご請求および利用目的の通知のご請求の際は、当行所定の手数料をご負担いただきます。

(注)保有個人データとは、当行が開示、訂正等を行う権限を有する個人データです。

- (2) 当行が行うダイレクトメールや電話によるご案内等のダイレクトマーケティングについて、ご本人が希望されない場合は当行本支店までお申し出ください。ご本人であることを確認させていただいたうえで、直ちに取扱いを中止させていただきます。

5. 個人情報の取扱いおよび安全管理措置に関するご質問、苦情について

当行の個人情報の取扱いおよび安全管理措置に関するご質問、苦情については、下記の相談窓口で受付いたします。ご質問に対しては、速やかにご回答することとし、苦情に対しては、迅速に事実関係等を調査したうえで、誠意をもって対処させていただきます。

当行は、金融分野における認定個人情報保護団体である全国銀行個人情報保護協議会の会員です。全国銀行個人情報保護協議会の苦情・相談窓口(銀行よろず相談所)では、会員の個人情報の取扱いについての苦情・相談をお受けしております。

全国銀行個人情報保護協議会
http://www.zenginkyo.or.jp/pdpc

【苦情・相談窓口】

電話 03-5222-1700
またはお近くの銀行よろず相談所

【個人情報の取扱いおよび安全管理措置に関する相談窓口】

〒371-8560
群馬県前橋市本町二丁目12番6号
株式会社 東和銀行 法務室 お客様相談センター
フリーダイヤル 0120-495-910
(受付時間：平日9:00～17:00)

6. 個人情報保護への取組みの維持・改善について

当行は、適切な法令遵守体制を構築し、個人情報が上記の考え方・方針に基づき適正に取り扱われるよう従業者への教育・監督を徹底し、取扱いの状況を点検するとともに、継続的に個人情報への取組みを見直し改善してまいります。

2005年(平成17年)6月
株式会社 東和銀行
取締役頭取 増田 照男

新しい時代に向けた取り組み

金融制度改革、いわゆる日本版ビッグバンの進展に伴い業界の再編・統合や他業態・異業種からの参入など、競争は厳しさを増しています。また、生活様式や消費行動の変化から、お客さまのニーズはますます高度化・多様化するとともに、規制緩和によって資産の運用手段も拡大しており、金融機関はこれまで以上に質の高いサービスの提供が求められています。

当行では、お客さまにとって利便性の向上や商品・サービスの選択機会の拡大につながる規制緩和をビジネスチャンスとして捉え、新しいチャネルの構築やATM機能の充実にに向けて取り組むとともに、投資信託や生命保険商品の窓口販売業務の拡充に努めています。

ダイレクトサービスの取扱拡充

インターネットに接続されているパソコンや携帯電話から、365日・24時間、残高照会や振込・振替などが行える「東和銀行ダイレクトサービス」は個人の方を中心に広くご利用いただいていたが、2003(平成15)年6月から事業用のインターネットバンキングとして「東和銀行法人向けダイレクトサービス」を開始しました。本サービスは、新たに法人及び個人事業主の皆さま向けとしてサービスを提供するもので、ブラウザベースでのWEBバンキングサービスであり、専用のEBソフトや専用端末機使用などの制約がない、効率的なサービスです。2005(平成17)年度には新たに総合振込・給与振込等が行えるサービスを開始する予定です。

また、2004(平成16)年1月からは税金や公共料金などを、インターネットバンキング(モバイルバンキングを含む)を利用して、納付者自身で納めることができるマルチペイメントネットワークによる『料金払込サービス「Pay-easy(ペイジー)」』の取り扱いを行っております。

今後も、ダイレクトなチャネルをお客さまとの新しい接点と捉え、一層内容の充実に努めてまいります。



ATMによる外貨定期預金の取扱

お客さまの資金運用ニーズは多様化しており、外貨建商品に対する関心は年々高まっています。当行では「東和ドル定期預金」や「東和ユーロ定期預金」を発売し、お客さまのニーズに応えてまいりました。

また、2002(平成14)年10月からATMによる外貨定期預金の入金取引の取り扱いを開始し、通帳をお持ちのお客さまは簡単な操作により外貨定期預金のお預入れができるようになり、手続き時のご負担を軽減することができました。これからも、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。



投資信託の 窓口販売

当行は、銀行本体による投資信託の窓口販売業務が解禁された1998(平成10)年12月より取り扱いを開始しました。

販売におきましては、出張所を除く全店の窓口で様々なタイプの商品を取り揃え、お客さまのニーズにお応えしております。また、2000(平成12)年5月からは、毎月、定時・定額で投資信託

を自動購入できる「投資信託自動積立サービス(愛称:積立自慢)」の取り扱いを開始し、お客さまの利便性を高めました。

投資信託は預金商品と異なりますので、販売に際しては、十分な商品説明と適切なアドバイスやアフターフォローを行いながら、お客さまの確実な資産形成のお手伝いができるよう努めております。



生命保険商品 の窓口販売

急速な少子高齢化の進展により、公的年金制度だけで老後生活資金をまかなうには不安な時代となっております。そのため、ゆとりある老後を実現する手段として個人年金保険に対する関心が高まっています。当行では2002(平成14)年10月

から全営業店の窓口で販売を開始いたしました。

お客さまのニーズにお応えできるよう生命保険会社7社と提携し、各種個人年金保険商品(7商品)をご用意して、ゆとりある老後のための資産運用のお手伝いをさせていただいております。

