

# 東和銀行の課題と取組み

## ■リスク管理

金融の自由化・国際化の進展、デリバティブ取引をはじめとする金融技術の革新に伴い、金融機関を取り巻くリスクはますます拡大、多様化しています。そのため、金融機関の経営においては、自己責任原則に基づく適切なリスク管理が求められています。

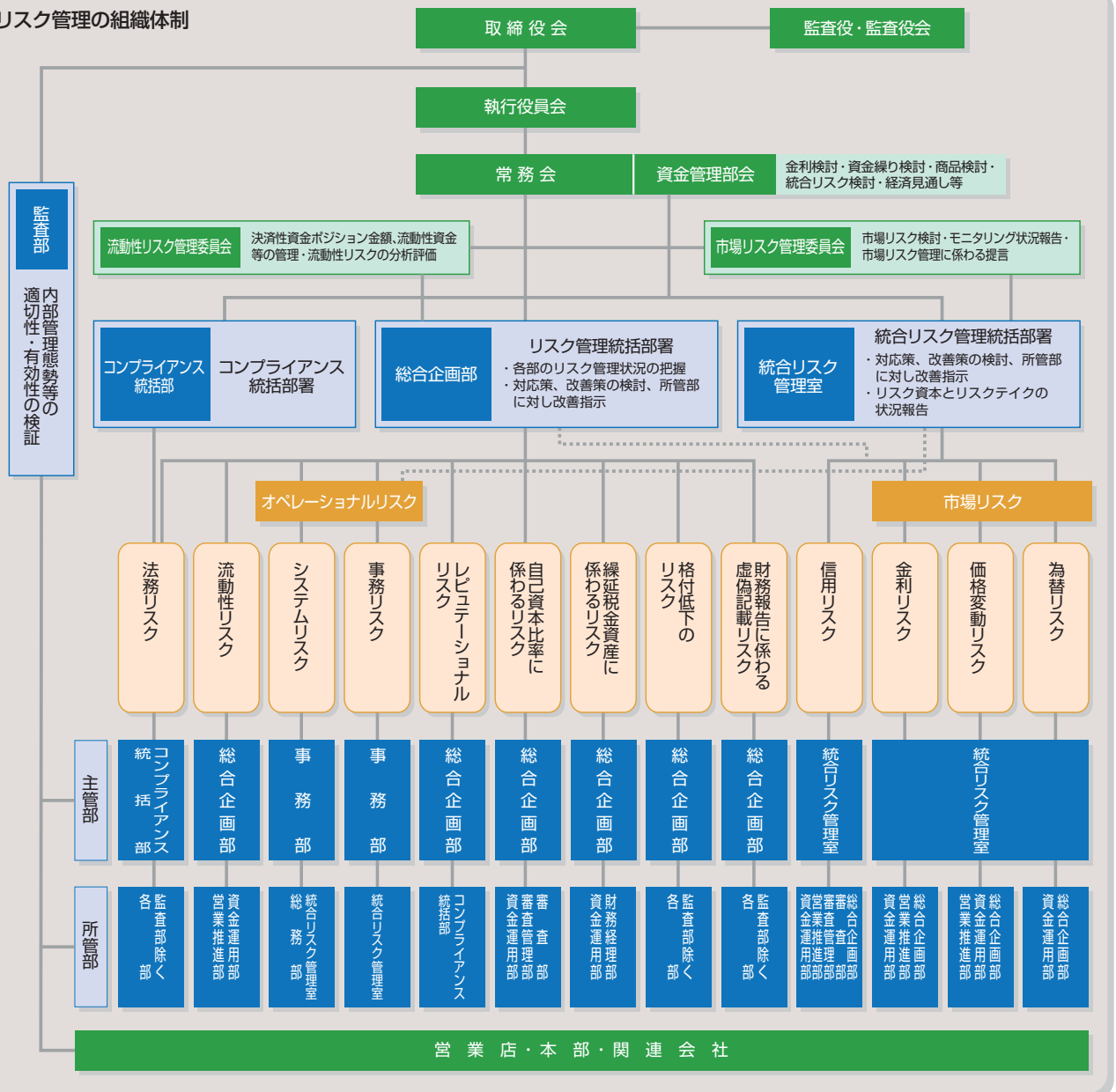
当行では、リスク管理を経営における重要課題と位置づけ、内包するリスクをより的確に把握し管理するため、体制の整備・向上に努めています。

### 総合的リスク管理体制

当行は業務の健全性と適切性を確保することに加え、全行的な観点から、リスクを個別に管理するだけでなく、それぞれのリスクを総合的に把握し一元管理することが必要不可欠であると考え、総合企画部を各部署

のリスク管理統括部署として位置づけ、リスク管理体制の充実を図っています。また、統合リスク管理室を統合リスク管理統括部署とし、信用リスク・市場関連リスク等の更なるリスク管理体制の強化に努めています。

リスク管理の組織体制



## 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

## ◆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の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又は誤作動等、システムの不備等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りあるいは事故・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、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又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又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、又は一定の取引を行うことができなくなるリスク

## ◆財務報告に係わる虚偽記載リスク

財務報告の非意図的な誤謬による記載や会計記録の改ざん等の不正な財務報告及び資産の流用により銀行の信用力を損なうリスク

## ◆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

## ◆市場リスク

金利、有価証券等の価格、為替等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産（オフバランス資産を含む）の価格が変動し損失を被るリスク

## ◆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中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い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・ベースで資産超又は負債超ポジ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

## 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ニー研修を実施しています。また、

本部における審査は、審査部、審査管理部により厳格な審査を行っています。さらに「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。

## 内部監査体制

監査部（内部監査部門）を、本部各部・営業店・連結対象子会社に対して十分牽制機能が働くよう独立した組織とし、各部門のリスク管理状況等を把握した上、リスクの種類・程度に応じて、頻度・深度に配慮した監査を行い、効率的かつ実効性ある内部監査に努めています。

監査部は、監査で指摘した重要事項について遅滞なく取締役会に報告するとともに、指摘事項の改善状況を的確にフォローしています。

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、事故防止態勢の確立に努めています。

## ALM

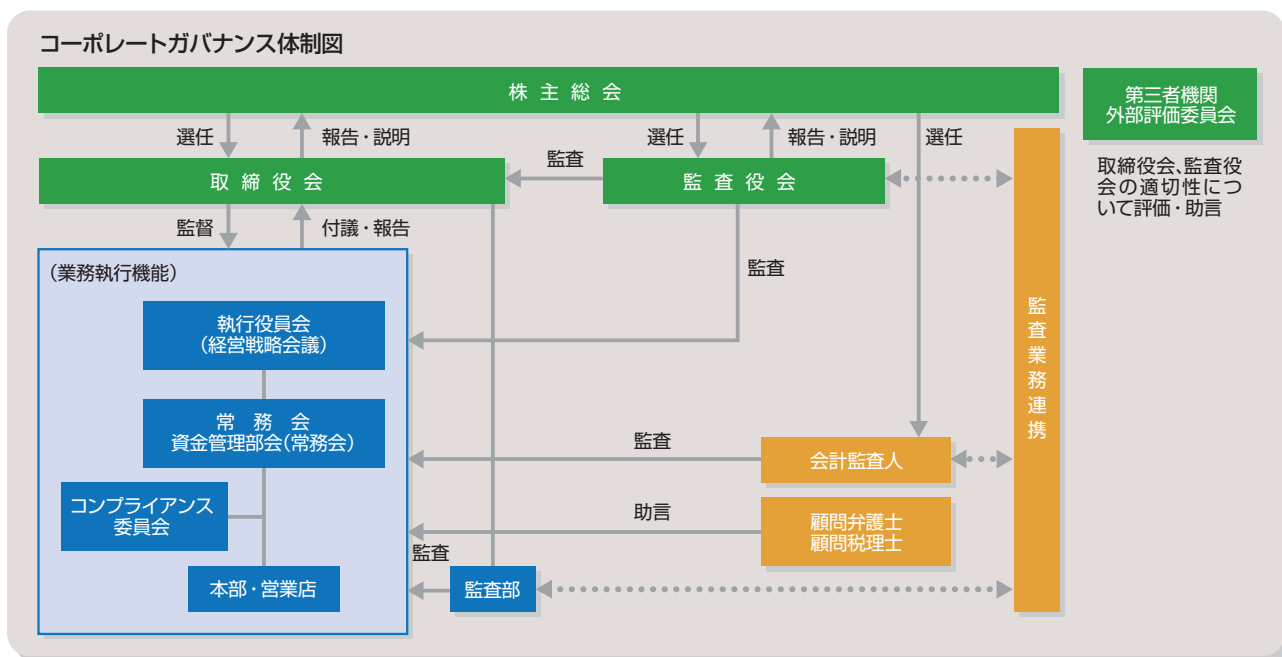
金利リスクをはじめ、各種市場性リスクの極小化により安定した収益確保を目指すため、ALM（資産・負債総合管理）を導入しています。資産・負債を総合的に管理するとともに、資金の運用と調達から生ずるリスク等の管理を行い、収益の最大化とリスクの最小化、適正な流動性の確保を図っています。

また、信用リスクや市場リスク等、様々なリスクを統一的な手法で統一的に捉え、経営体力に見合ったリスク制御による健全性の確保と、リスク調整後収益に基づいた経営管理による収益性や効率性の向上を目指し、引き続きALMの充実に努めてまいります。

## ■コーポレートガバナンス

企業統治の体制については、経営の意思決定・業務執行の迅速化、取締役会の活性化・監督機能の強化を図るなかで牽制機能を強化するため、監査役が常務会へ出席するとともに、常務会の決定事項や重要な業務運営の方針等について全役員に報告、開示することにより、経営の透明性確保に努めています。また、取締役会や監査役会による経営監視、牽制が適切に機能しているかについて、第三者の委員で構成する「外部評価委員会」に評価・助言をいただいております。

### 会社の機関・内部統制の関係図



### 内部統制システムの整備の状況

当行では、取締役会が業務執行を決定し取締役の職務の執行を監督します。取締役の職務の執行が効率的に行われるよう、取締役会の下に業務執行機関として執行役員会、常務会を置いております。

監査役は、取締役会、執行役員会、常務会、支店長会議等、経営の重要会議や報告会に出席し、意見具申できることとしております。

子会社においても、業務の決定及び執行に関する適正を確保するため、取締役会と監査役を設置しております。

監査部は、業務運営が業務分掌及び職務権限に従って適正に行われるよう、独立した立場から監査を実施し、子会社に対しても、独立した立場から監査を実施しております。

### 内部監査及び監査役監査の状況

当行では、監査部による監査を通して、内部管理体制の強化を図り銀行組織の機能の充実を図っております。監査部は、業務監査担当14名、内部監査・内部統制企画担当4名、与信監査担当2名、資産監査担当3名、内部統制監査担当3名の体制をとり、各部門のコンプライアンス遵守状況やリスクに関する管理状況等について、諸法令や行内規程等との整合性や有効性

を検証し、その状況を取締役に報告しております。監査役は取締役会等の重要会議に出席する他、本部・支店の監査を実施し監査の充実を図っております。

今後も、内部監査部門と会計監査人及び監査役との連携を一層強化し、内部管理体制の強化を図ってまいります。

## ■コンプライアンス（法令等遵守）

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づけ、常に高い倫理観をもって行動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を「コンプライアンス統括部」とし、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

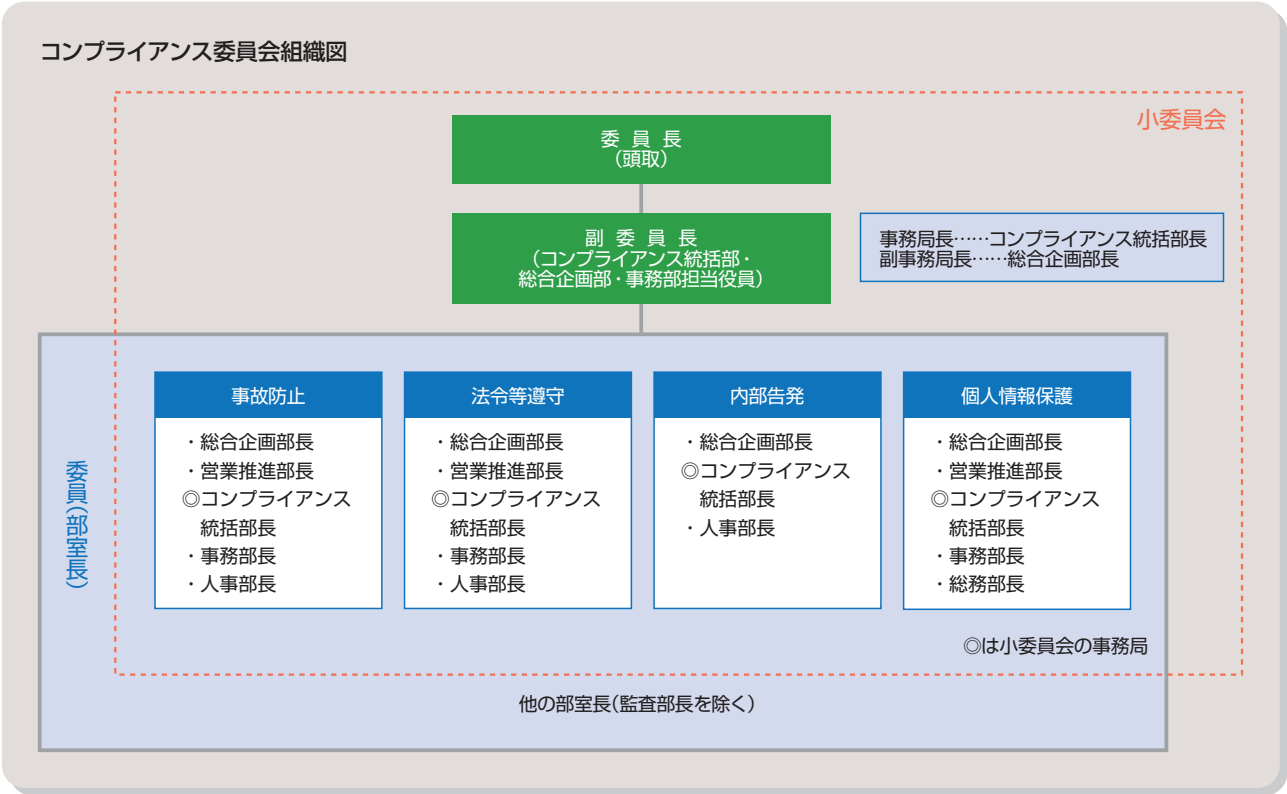
止に向け、コンプライアンス相談窓口を設け、内部牽制機能の強化に努めています。

また、平成18年にコンプライアンスに関する基本方針を明文化した「コンプライアンス規程」を制定しました。今後とも法令等遵守意識の更なる高揚を図り、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、平成18年7月に行員の遵守すべき行動規範として「コンプライアンス宣言」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、毎年策定するコンプライアンス実践計画に基づく研修等を通じて、法務知識の向上と遵法精神の徹底に努めています。





# 個人情報保護について

平成17年4月から「個人情報保護法」が全面施行され、これに伴い当行ではお客様の「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、当行のお客様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同情報を取得、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。

なお、当行では、例えば以下のような情報源から個人情報を取得することがあります。

<取得する情報源の例>

・預金口座の新規申込書など、お客様にご記入・ご提出いただく書類等により直接提供される場合（ご本人からの申込書等の書面の提出、ご本人からのインターネット等を通じた申込書のデータ入力）  
・各地手形交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から、個人情報が提供される場合。

(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、ご本人にとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、例えば、各種アンケート等への回答に際しては、アンケートの集計のためのみに利用するなど取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。さらに、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体で、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、定期的な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。

<委託する事務の例>

・外国為替等の対外取引関係業務  
・情報システムの運用・保守に関わる業務  
・取引明細通知書（ステートメント）発送に関わる事務  
・ダイレクトメールの発送に関わる業務

<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）

・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）

・東和フェニックス株式会社（金融関連業務）

※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じるにより、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じるよう努めてまいります。

### 4. 保有個人データの開示、訂正等のご請求等について

(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）のご請求を受付けいたします。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けます。

(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) 当行は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、ご本人より中止のお申出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。

### 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けいたします。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及び証券分野における認定個人情報保護団体である日本証券業協会の協会会員です。全国銀行個人情報保護協議会の苦情・相談窓口（銀行とりひき相談所）及び日本証券業協会の証券あっせん・相談センターでは、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.abpdpc.gr.jp>  
【苦情・相談窓口】電話03-5222-1700  
またはお近くの銀行とりひき相談所

日本証券業協会 証券あっせん・相談センター  
【苦情・相談窓口】電話0120-25-7900 (<http://www.jsda.or.jp/>)

### 【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  
株式会社東和銀行コンプライアンス統括部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員への教育・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。

平成22年7月  
株式会社 東和銀行  
取締役頭取 吉永 國光

## 金融円滑化について

当行は、地域金融機関として中小企業の金融円滑化に対して従来から積極的に取り組んでまいりましたが、平成21年12月、いわゆる「中小企業金融円滑化法」（「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」）が施行されたことから、「中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針」を定め、中小企業のお客様および住宅ローンをご利用のお客様のサポート体制を強化いたしました。

お客様を取り巻く環境が依然厳しい状況にあるなか、当行は、「雨でも傘をさし続ける銀行」として、コンサルティング機能を十分に発揮することで金融の円滑化に一層取り組んでまいります。

### 中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

平成22年1月26日  
株式会社 東和銀行

#### はじめに

当行は、これまで「雨でも傘をさし続ける銀行」を目指して地域における円滑な資金供給と適正な金融サービスの提供に努めてまいりました。

今般、中小企業および個人のお客さまに対する円滑な金融仲介機能の発揮を目指し、これに迅速かつ適切に取り組むために、副頭取を「金融円滑化統括責任者」とした上で、本部に「金融円滑化推進室」を設置し、営業店は支店長を「金融円滑化責任者」とする態勢を整備いたしました。

お客さまを取り巻く環境が厳しさを増す中、お客さまへの円滑な資金供給が当行の責務であるとの認識に立ち、以下の基本方針等に基づき全行一丸となって、金融の円滑化により一層取り組んでまいります。

#### 1. 基本方針

- (1) お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申し込みに対しては、ご要望を真摯におうかがいし、お客さまの立場に立って検討させていただくよう努めます。
- (2) ご返済の軽減の申し込みがあった場合には、事業についての改善、または再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限りご返済負担の軽減を検討するよう努めます。
- (3) お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申し込みに対応するために、電話によるご相談も含め、お申し込みの受付から回答までの内容を記録するとともに進捗管理を徹底してまいります。
- (4) お申し込みの時点でご返済が滞っていることや、お借入れ条件の変更などの履歴といった形式的な事象にとらわれることなく、お申し込み時点のお客さまの実際の状況をきめ細かくおうかがいし、把握した上で検討させて頂くよう努めます。
- (5) 新規のご融資やお借入れ条件の変更等のお申し込みにあたって検討させていただくうえで必要な資料の作成やご提出を依頼する場合は、お客さまに過度の負担をおかけしないよう十分に配慮いたします。
- (6) 新規のご融資やお借入れ条件の変更等の検討の過程で、条件等を提示させていただく場合は、お客さまに過度のご負担とならないように十分に配慮し、可能な限り速やかに、その内容や理由等について分かりやすく誠意をもってご説明するように努めます。
- (7) 新規のご融資やお借入れ条件の変更の契約にあたっては、借入金利や借入期間、返済方法などのご契約の内容について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく丁寧に誠意をもってご説明いたします。
- (8) 新規のご融資やお借入れ条件の変更などのお申し込みにお応えできない場合には、お客さまのご理解とご納得をいただけるように、お客さまの立場に立ち、これまでの取引経緯やお客さまの知識・経験などを踏まえ、できる限り具体的なかつ丁寧な説明をおこなうよう努めます。

#### 2. 中小企業者のお客さまへ

##### (1) 経営改善計画等の作成について

- ①お借入れ条件の変更等にあたっては、お客さまの業績の改善に向けて真摯にご相談させていただきます。経営改善計画を作成する場合には、当行のコンサルティング機能を発揮し積極的に支援してまいります。
- ②経営改善計画等の作成にあたっては、作成のご意思があるものの、ご自身で作成が困難な場合などについては、お客さまと一緒に計画を作成してまいります。
- ③策定された経営改善計画等については、お借入れ条件の変更等を行った後につきましても、継続的に進捗状況を確認・検証し、経営改善計画自体の見直しを助言・支援するなどきめ細かな対応をおこなってまいります。
- ④事業再生ADR解決事業者、企業再生支援機構、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、お客さまの再生に取り組んでまいります。
- ⑤事業改善への支援をおこなうための専門的な組織である本部「審査管理部企業支援室」において、事業改善支援に関する営業店の指導、監督を強化してまいります。

##### (2) 他の取引金融機関との連携について

- ①お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申し込みに対して、当行以外の金融機関（政府系金融機関を含む）からもお借入がある場合には、お客さまの同意を得て、それらの金融機関と連携を図るよう努めます。

#### 3. 住宅ローンをご利用のお客さまへ

- (1) 借入れ条件の変更などのお申し込みにあたっては、お客さまの将来にわたる無理のないご返済が可能となるように、お客さまのご収入や財産などの状況を十分に勘案し、お客さまの立場に立って、きめ細かくご相談に応じてまいります。
- (2) お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申し込みに対して、当行以外の金融機関（独立行政法人住宅金融支援機構等を含む）からもお借入がある場合には、お客さまの同意を得て、それらの金融機関と連携を図るよう努めます。

#### 4. 金融円滑化対応を適切におこなうための態勢について

##### (1) 基本方針の徹底

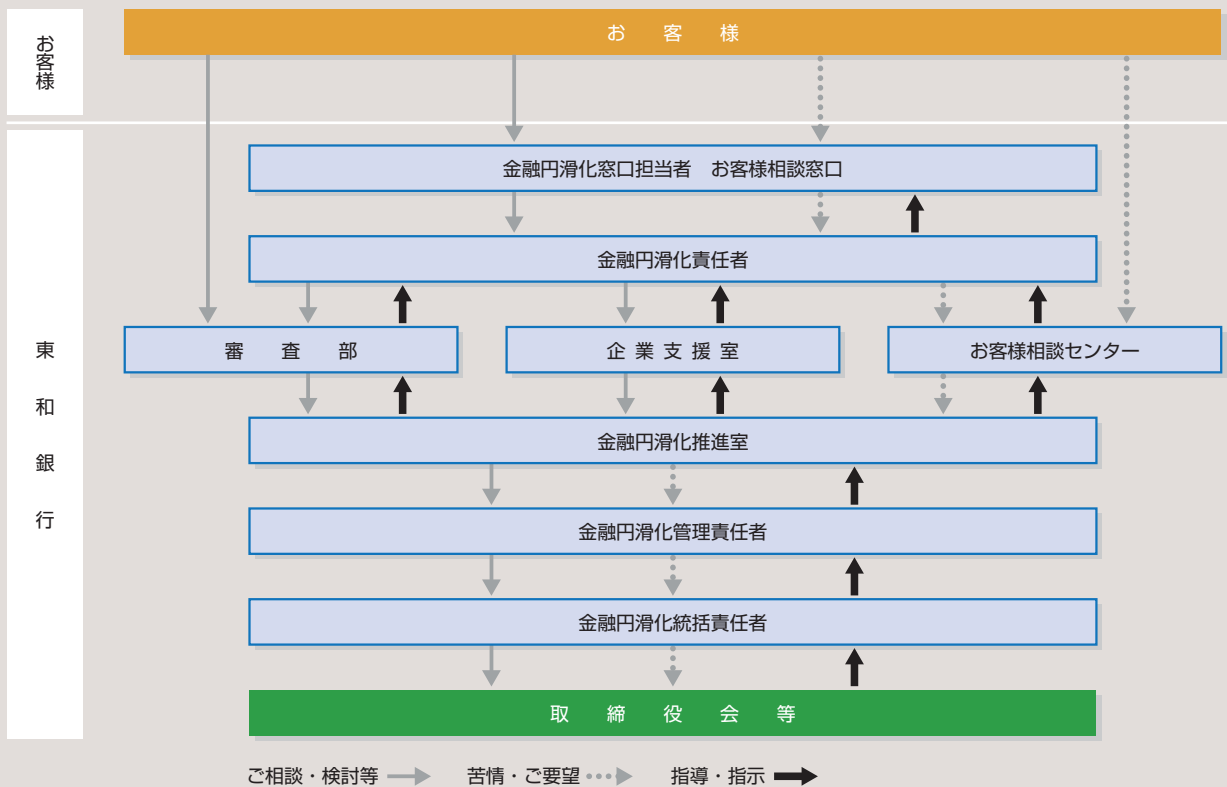
- ①取締役会は金融円滑化推進室を通じて、基本方針を全役職員に周知するとともに、適宜体制の強化や見直しを図ってまいります。

##### (2) お借入れ条件の変更等のお申し込みに対する対応状況を適切に把握するための体制について

- ①お客さまから借入れ条件の変更等のお申し込みがあった場合は、お客さまの現況や、ご希望される借入れ条件の変更等の内容、他行を含めたお借入れの状況等を詳しくおうかがいし、その内容を記録・保存します。
- ②営業店の担当者および金融円滑化窓口担当者が受け付けた借入れ条件の変更等のお申し込みや、その検討の進捗状況については随時、金融円滑化責任者に報告します。

- ③営業店の金融円滑化責任者は、お客さまからの借り入れ条件の変更等のご相談内容が正しく記録され、進捗状況が管理されているか点検します。また、お客さまへのご回答が長期化しないよう迅速におこなわれているか金融円滑化窓口担当者ならびにお客さま担当者を指導します。
  - ④営業店の金融円滑化責任者は、借入れ条件の変更等のお申し込み、応諾、お断り、および検討について進捗状況を取りまとめ、すみやかに審査部へ報告します。
  - ⑤金融円滑化推進室は、審査部が取りまとめ集計した各営業店報告を取締役会等に定期的に報告します。
  - ⑥取締役会等は報告の内容を検討し、必要と判断した場合は体制の見直し等を含め、金融円滑化推進室に指示します。
- (3) お借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切におこなうための体制について
- ①お借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の体制として、営業店においては「金融円滑化窓口担当者」が、本部においては「コンプライアンス統括部お客様相談センター」内に設置した「金融円滑化苦情相談窓口担当者」が、お客さまからの苦情相談に直接対応いたします。
  - ②お客さまからのお借入れ条件の変更等に係る苦情相談を受け付けた場合は、金融円滑化窓口担当者が、その内容を記録・保存し、営業店の金融円滑化責任者を通じて、コンプライアンス統括部お客様相談センターに報告します。
  - ③コンプライアンス統括部お客様相談センターは、お借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談状況をすみやかに金融円滑化推進室へ報告します。金融円滑化推進室は、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、営業店の金融円滑化対応責任者を通じて営業店を指導します。
  - ④金融円滑化推進室は、関連各部による苦情相談事案の分析、再発防止策の検討をおこない、苦情相談内容を取締役会等に報告します。
  - ⑤取締役会等は、内容を確認、検討し必要に応じて、体制の見直し等を含め金融円滑化推進室に指示します。
- (4) 中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切におこなうための体制について
- ①中小企業者のお客さまに対しては、財務内容の改善に加えて、経営の課題解決やその実現可能性にむけて、経営改善計画策定を支援してまいります。また、継続的に、中小企業のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、必要に応じて経営改善計画の見直しを助言、支援いたします。
  - ②事業再生ADR解決事業者、企業再生支援機構、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業のお客さまの再生に協力いたします。
  - ③本部審査管理部内にある事業改善支援専門部署である「企業支援室」において、お客さまに対する事業改善をご支援させていただくと共に営業店の指導を強化いたします。
  - ④お客さまからのご相談に対応できるよう行内研修をおこない、行員の目利き能力の向上を図ります。
  - ⑤審査管理部企業支援室は活動状況を取りまとめ、金融円滑化推進室および取締役会等に報告します。
  - ⑥取締役会等は、審査管理部企業支援室の活動状況を検討し、必要に応じ金融円滑化推進室を通じて改善を指示します。
- 以上

金融円滑化対応を適切におこなうための組織態勢





## ■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偽造・盗難等による預金の不正引出し等の被害を防止し、お客様がご安心してキャッシュカードをご利用いただけるよう、セキュリティ対策を講じています。

特に、マルチ暗証方式については、偽造・盗難キャッシュカードの被害防止策として大変有効な機能ですので、皆様の積極的なご利用をお願いいたします。

これまでに実施した、偽造・盗難キャッシュカード等による被害の防止対策は以下のとおりです。

当行では、お客様の大切な財産をお預かりする立場として、これからも一層のセキュリティ対策を講じてまいります。

### これまでに実施した偽造キャッシュカード被害への防止対策

①	ATMによる暗証番号変更機能のご提供	平成16年7月
②	ATMの1日当たりのご利用限度額の設定	平成17年2月
③	ATMへの後方確認ミラーの取り付け	// 4月
④	緊急時連絡先カードの設置	// 4月
⑤	お客様ごとのATMご利用限度額の設定機能及び他行取引利用停止機能のご提供	// 5月
⑥	ATMへの覗き見防止フィルターの取り付け	// 6月
⑦	ATM異常取引管理システムの稼働	// 8月
⑧	マルチ暗証方式の導入	// 9月
⑨	ATMによる1日当たりのご利用限度額引下げ機能のご提供	// 9月
⑩	偽造・盗難キャッシュカードに関する被害者保護の対応・カード規定の改定、補償手続の制定	平成18年2月
⑪	マルチ暗証方式のATMによる新規・変更機能のご提供	// 3月
⑫	類推されやすい暗証番号を受付しない機能のご提供	// 3月
⑬	ATMの1日当たりのご利用限度額の見直し・マルチ暗証方式先と4桁暗証番号先のご利用限度額の分離	// 4月
⑭	類推されやすい暗証番号を変更いただくようATM画面へのメッセージ表示	// 7月
⑮	ATMご利用明細書の発行選択機能のご提供	平成19年3月
⑯	お客様ごとのATM自行取引利用停止機能のご提供	平成22年4月
⑰	キャッシュカード取引の振替・振込停止機能のご提供	// 5月

(注) マルチ暗証方式

従来の4桁の暗証番号に加え、2～10文字以内のカナ文字を第二暗証としてご指定いただくことにより、キャッシュカードご利用時のご本人の確認を厳正化する方式

## ■「振り込め詐欺被害に関するお問い合わせ窓口」について

平成20年6月21日、「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（振り込め詐欺救済法）」が施行されました。

振り込め詐欺救済法は、振り込め詐欺やヤミ金融などの犯罪に利用された預金口座等の取引停止や、預金口座等に振り込まれて滞留している資金を被害者に分配して支払うため、預金債権の消滅手続きおよび被害回復分配金の支払手続き等を定めた法律です。

当行では、振り込め詐欺等の被害にあわれた方からのご照会やご相談などの専用窓口を設置し、振り込め詐欺等の被害発生防止、ならびに被害にあわれた方の救済に取り組んでおります。

振り込め詐欺被害に関するお問い合わせ窓口

お客様相談センター

電話番号：0120-495-910（フリーダイヤル）

受付時間：月曜日～金曜日（銀行休業日を除く）9:00～17:00まで



## ■東日本大震災への対応について

平成23年3月11日に発生した東日本大震災により、東北地方を中心として甚大な被害が生じました。

当行では、震災後直ちにお客様への影響調査を実施し、個別に実態・状況を把握するとともに、3月14日、本部審査部内に「ご相談専用電話」を、3月16日、全店に「緊急相談窓口」を設置し、今回の震災により様々な被害・損害を受けたお客様からの金融上のご相談に迅速に対応しております。

また、3月14日より震災で預金通帳、証書、お届けの印鑑等を紛失された場合でも、ご本人様であることを確認させていただいたうえで、店頭で10万円までお支払いさせていただくとともに、4月6日からは、全国銀行協会より要請のあった被災地方の取引銀行からの預金払い戻しを希望される方に対して、取引銀行に代わり払い戻しに応じるなど、被災者の皆様に少しでもお役に立てるよう、弾力的、迅速な対応を図っております。

なお、節電への取り組みとして、ATMの営業時間の短縮をはじめ、エアコンやエレベータの使用制限や照明制限などを実施しており、お客様には大変ご不便をお掛けしておりますが、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

当行は、地域金融機関として東日本大震災という未曾有の大災害により被害を受けたお客様の支援を最大限行うことで、「雨でも傘をさし続ける銀行」の真価を発揮してまいります。

東日本大震災による金融上のご相談窓口  
「ご相談専用電話」  
電話番号：0120-100641（フリーダイヤル）  
受付時間：月曜日～金曜日（銀行休業日を除く）9：00～17：00まで  
「緊急相談窓口」  
設置店舗 東和銀行全店（86支店 5出張所）  
受付時間：月曜日～金曜日（銀行休業日を除く）9：00～15：00まで

## ■当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関について

平成22年10月1日、消費者保護の要請の高まり等を受け、簡易、迅速に金融商品・サービスに関する苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ADR制度が開始されました。

当行では、行内の対応では苦情等の解決を図ることができない場合や、お客様から要望のある場合、その他適切と認められる場合には、お客様に金融ADR制度における指定紛争解決機関として「一般社団法人 全国銀行協会」を紹介し、迅速・簡便・柔軟な紛争の解決に努めております。

当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関  
一般社団法人 全国銀行協会  
連絡先 全国銀行協会相談室  
電話番号 0570-017109または03-5252-3772  
受付時間：月曜日～金曜日（銀行休業日を除く）9：00～17：00まで

# 利益相反管理体制について

当行は、当行または当行のグループ会社とお客様の間、ならびに、当行または当行のグループ会社のお客様相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および利益相反管理方針（以下「利益相反管理方針」といいます。）に従い、お客様の利益が不当に害されることのないよう利益相反取引の管理に取り組んでまいります。

## 利益相反管理方針の概要

### 1. 利益相反管理の対象となる取引（対象取引）と特定方法

「利益相反」とは、当行または当行のグループ会社とお客様の間、ならびに、当行または当行のグループ会社のお客様相互間において利益が相反する状況をいいます。

「利益相反」は、金融取引において日常的に生じるものですが、当行では、以下の①および②の要件を満たす取引を利益相反管理の対象といたします。

- ①以下のいずれかの取引に該当すること。
  - ア. お客様の不利益のもと、当行または当行のグループ会社が利益を得ている状況が存在し、または発生可能性がある取引。
  - イ. お客様の一方に不利となり他方に有利となる取引。
- ② ①の状況がお客様との間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること。

当行では、お客様との取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客様からいただいた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理統括者により、適切な特定を行います。

### 2. 類型

対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

	お客様と当行またはグループ会社	お客様と他のお客様
利害対立型	お客様と当行またはグループ会社の利害が対立する取引	お客様と他のお客様との利害が対立する取引
競合取引型	お客様と当行またはグループ会社が同一の対象に対して競合する取引	お客様と他のお客様とが競合する取引
情報利用型	当行がお客様との関係を通じて入手した情報を利用して当行またはグループ会社が利益を得る取引	当行がお客様との関係を通じて入手した情報を利用して他のお客様が利益を得る取引

### 3. 利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当行は利益相反管理統括部署を定め、グループ会社全体の情報を含めて集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行います。対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の措置を適宜選択し組み合わせることで講じることにより、利益相反管理を行います。またこれらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、社内において周知・徹底いたします。

- (1) 情報隔壁の設置による部門間の情報遮断
- (2) 対象取引および当該お客様との取引の一方または双方の条件または方法の変更
- (3) 対象取引および当該お客様との取引の一方の中止
- (4) お客様への利益相反の開示とお客様の同意
- (5) 情報共有者に対する監視

### 4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

利益相反管理の対象となるのは、当行および以下に掲げる当行グループ会社です。

- \* 東和銀リース株式会社
- \* 東和フェニックス株式会社
- \* 東和カード株式会社

ご不明な点がございましたら、お近くの本支店またはお客様相談センター（0120-495-910）までご連絡ください。