

健全な業務運営に向けて

■ リスク管理

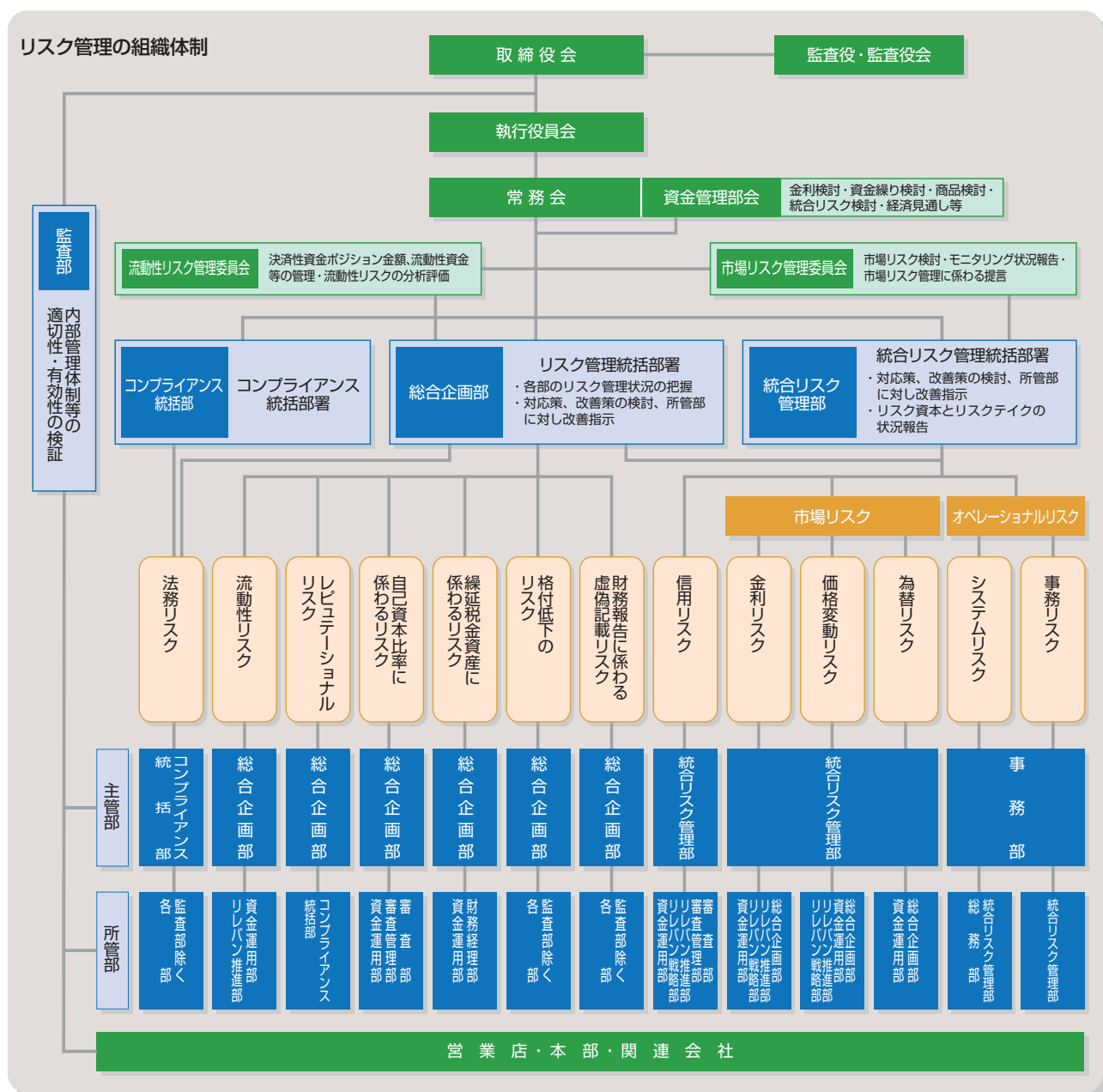
金融の自由化・国際化の進展、デリバティブ取引をはじめとする金融技術の革新に伴い、金融機関を取り巻くリスクはますます拡大、多様化しています。そのため、金融機関の経営においては、自己責任原則に基づく適切なリスク管理が求められています。

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の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、統合リスク管理部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。



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、また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または一部の停止等を含むさまざまな命令を受け、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

◆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、為替等のさまざまな市場のリスク・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、資産と負債の金利また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・ベースで資産超また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、事故防止体制の確立に努めています。

ALM

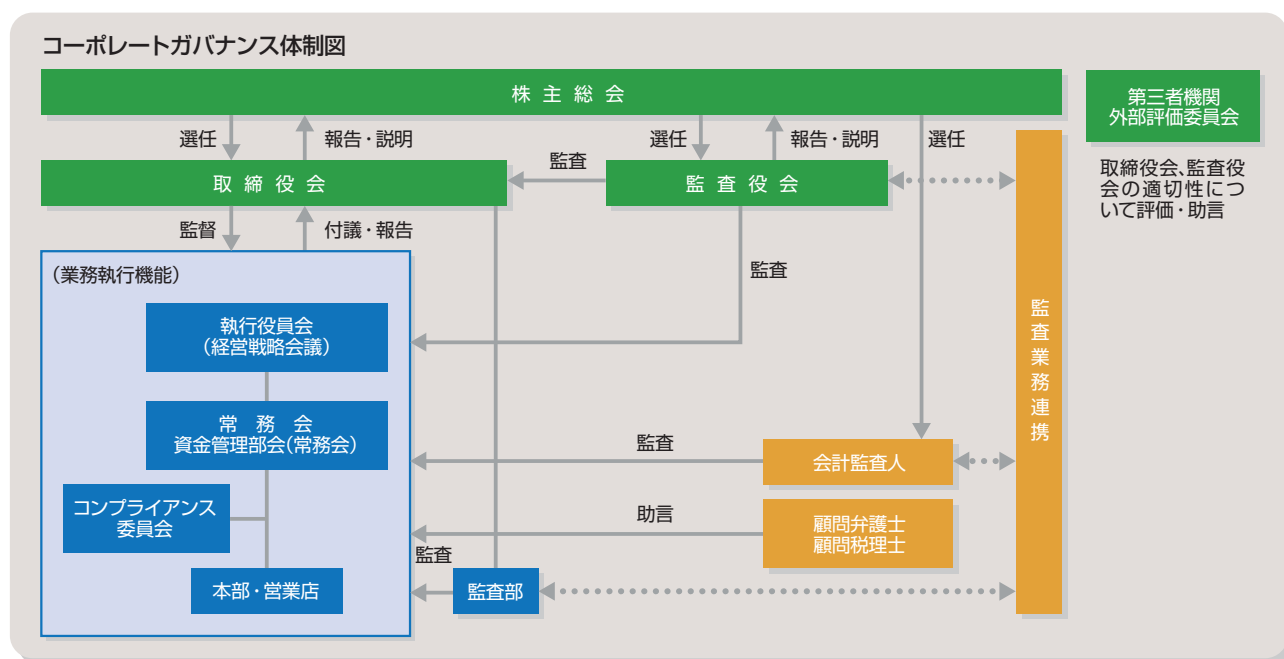
金利リスクをはじめ、各種市場性リスクの極小化により安定した収益確保を目指すため、ALM（資産・負債総合管理）を導入しています。資産・負債を総合的に管理するとともに、資金の運用と調達から生ずるリスク等の管理を行い、収益の最大化とリスクの最小化、適正な流動性の確保を図っています。

また、信用リスクや市場リスク等、さまざま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中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おります。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13名、内部監査担当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ほか、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おります。

その使命を果たしていくためには、法令やルール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おります。

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、あわせて、「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おります。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おります。

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おります。

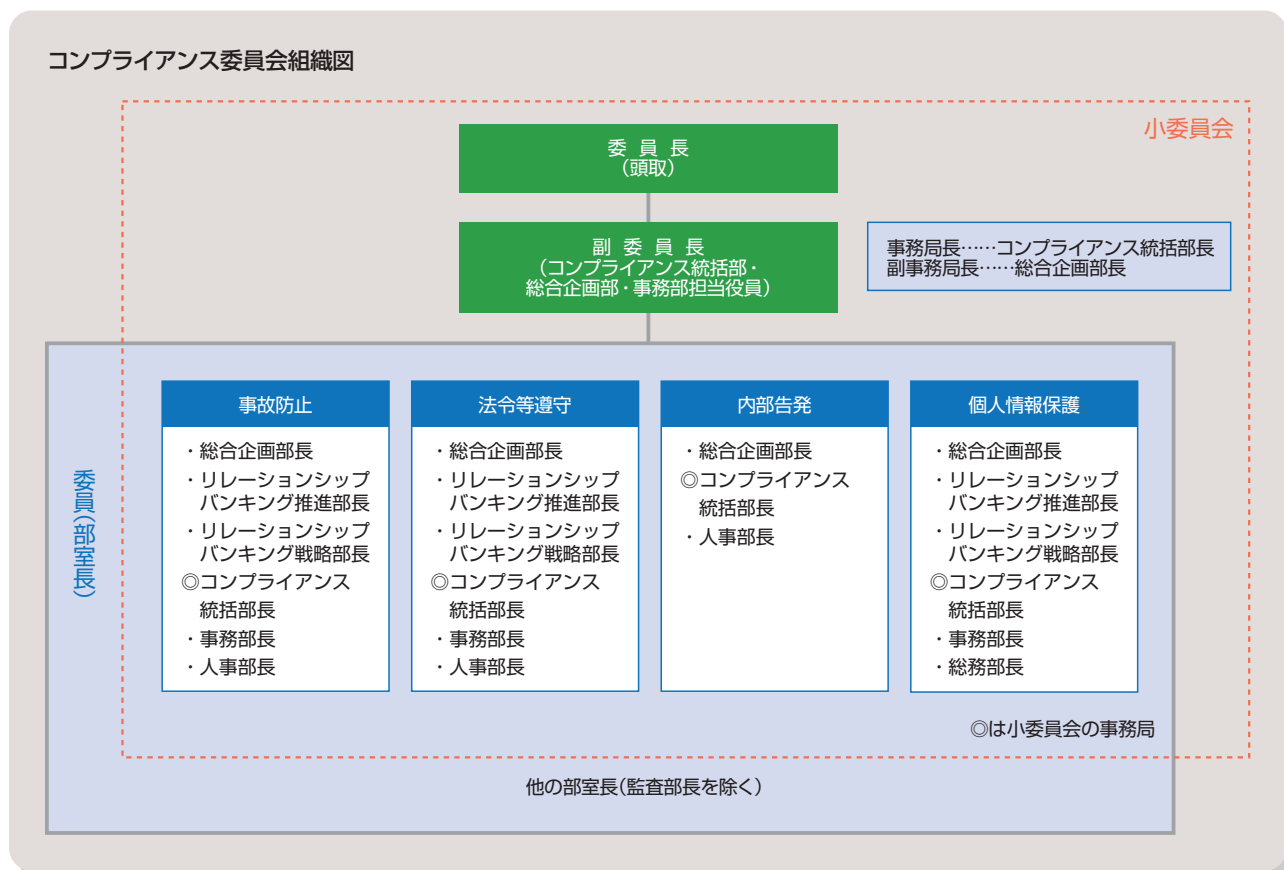
また、平成18年にコンプライアンスに関する基本方針を明文化した「コンプライアンス規程」を制定しました。今後とも法令等遵守意識の更なる高揚を図り、内部管理体制の一層の充実・強化に取り組んでまいります。

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」を全行員へ配付し、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おります。

コンプライアンス委員会組織図



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、当行のおお客様の個人情報並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いつともに、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）」及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、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並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。更に、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。

<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・保守に係る業務
- ・取引明細通知書（ステートメント）発送に係る業務
- ・ダイレクトメールの発送に係る業務

<共同利用を行う当行子会社等>

- ・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及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毎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、コンピュータウィルス対策等の適切な情報セキュリティ対策を講じることにより、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、利用停止等及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ください。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、開示のご請求及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し出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。

5. 個人情報の取扱い及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及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/>

【個人情報の取扱い及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、適切な法令遵守態勢を構築し、個人情報上記の考え方・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

■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おります。

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日あ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日あ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、補償手続きの制定	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日あ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
⑱	ICキャッシュカード経過形対応	平成23年7月
⑲	ICキャッシュカード基本形対応	平成24年5月

- (注) 1. 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
2. ICキャッシュカード経過形対応
ICキャッシュカードをATMで認証する対応で、本対応を一部のATMに実施し、他行発行のICキャッシュカードが使用できるようになりました。
3. ICキャッシュカード基本形対応
ICキャッシュカードをカード発行銀行等のホストコンピュータで認証する対応で、本対応を一部のATMで実施できるようになりました。
なお、ICキャッシュカード基本形対応の実施により、ICキャッシュカード経過形対応はICキャッシュカード基本形対応に移行されております。

■「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及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、並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

■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

■節電への取組みについて

当行は、節電への取組みとして、ATMの営業時間の短縮をはじめ、エアコンやエレベーター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いたしますが、何卒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、節電に取り組み、地域社会の一員として、地域社会とともに歩んでいきたいと考えております。

実施中の節電について

本 部	営業店
<ul style="list-style-type: none"> ・本部棟のエアコンの使用制限 ・エレベーターの使用制限 ・照明制限 ・パソコン等事務機器の未使用時の電源OFF 	<ul style="list-style-type: none"> ・ATMの営業時間の短縮 ・営業室のエアコンの使用制限 ・営業室外のエアコンの使用制限 ・照明制限 ・パソコン等事務機器の未使用時の電源OFF ・低消費電力ATMへの更新

■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、並びに、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、法令等及び利益相反管理方針（概要をホームページに掲載しています）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。