

# 健全な業務運営に向けて

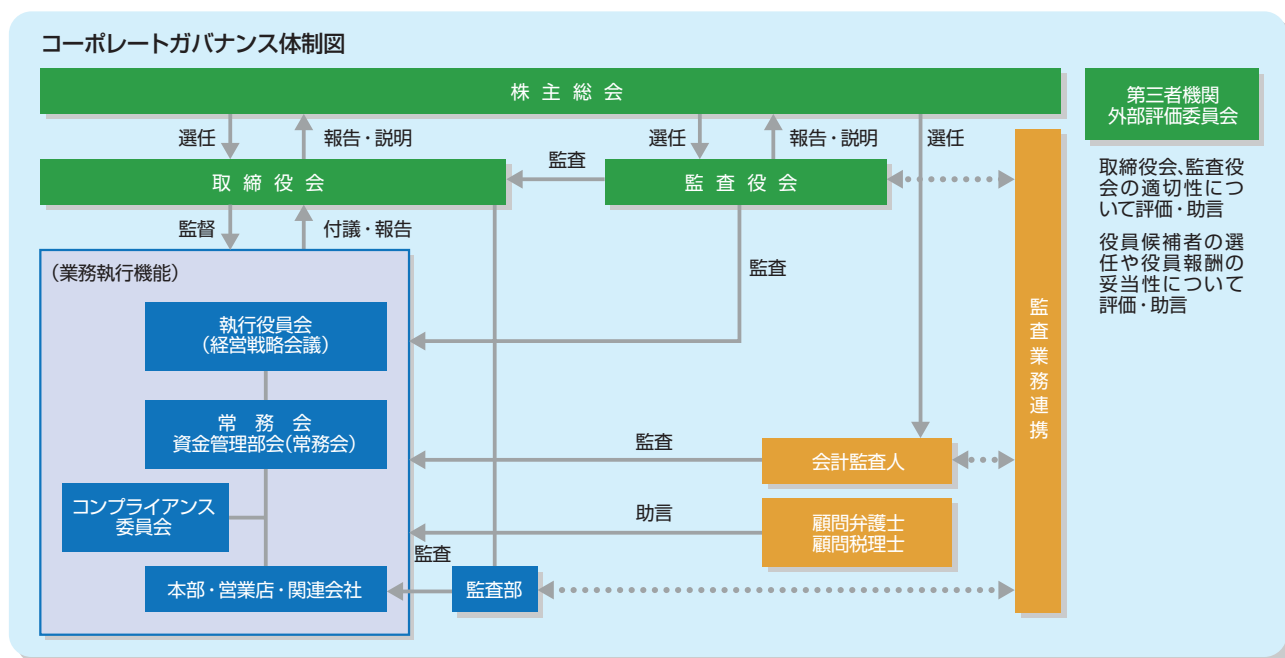
## ■コーポレートガバナンス

当行では、「靴底を減らす活動」「雨でも傘をさし続ける銀行」「謙虚さのDNAを忘れない銀行」をモットーに、「TOWAお客様応援活動」として、お客様の本業支援や経営改善・事業再生支援に加え、お客様の資産形成支援に全行的・継続的に取り組むことで、地域経済の活性化や発展に貢献し、収益力の向上を図ることをビジネスモデルとしており、このビジネスモデルを支える態勢として、コーポレートガバナンスの強化を重要課題の一つと捉え、継続的な企業価値の向上に努めております。

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おります。

また、当行は外部の弁護士や公認会計士などの有識者からなる「外部評価委員会」を設置し、取締役会や監査役会による経営監視、牽制機能の有効性や役員候補者の選任、役員報酬の妥当性について評価・助言を受けております。

なお、経営の監視・監督機能と業務執行機能との役割分担を明確にし、意思決定の迅速化、経営の効率化を図るため執行役員制度を導入しております。業務執行については、取締役会の決定に基づき各執行役員が担当部門を持ち業務執行に当たるほか、経営の基本方針や重要な業務執行は取締役会で決定する体制としております。



### 取締役会

取締役会による業務執行に対する監督機能の強化を図るとともに、独立社外取締役を取締役6名中2名選任し、公平・公正な立場から経営、業務執行に対する適切な提言をいただき、意思決定プロセスの透明性と適切性の確保に努めております。

### 監査役会

監査役については、独立性の確保が必要であることから、役員序列、経歴において臆せず適切に取締役に意見・具申できるよう、役付役員経験者や社外の第三者から選任しており、現在、法定員数を上回る4名（うち社外監査役2名）を選任しております。監査役は、取締役会・執行役員会・常務会に出席し必要に応じて意見を述べることや、全ての決裁文書を閲覧・検証するなど、会計監査のみならず業務監査を的確に実施し経営の監視・牽制機能の発揮に努めてまいりました。また、監査役の経営監視態勢の強化を図るため、下部組織として監査役室を設置しているほか、監査役の員数が欠けた場合に備え、平成24年度から補欠監査役を選任しております。

### 外部評価委員会

当行は、外部の弁護士や公認会計士などの有識者からなる外部評価委員会を設置し、取締役会における意思決定の妥当性や監査役会の取締役会に対する監督・牽制機能の有効性、経営強化計画の進捗状況の確認や新事業の妥当性と有効性についての評価を受けるとともに、役員候補者の選任や役員報酬の妥当性について評価・助言を受けるなど、経営の客観性・透明性の確保と経営施策の進捗管理や牽制機能の強化に努めております。



## 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おります。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おります。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おります。

## 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おります。

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の確にフォローしております。

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おります。

## 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）を導入しております。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おります。

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合的に捉え、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。

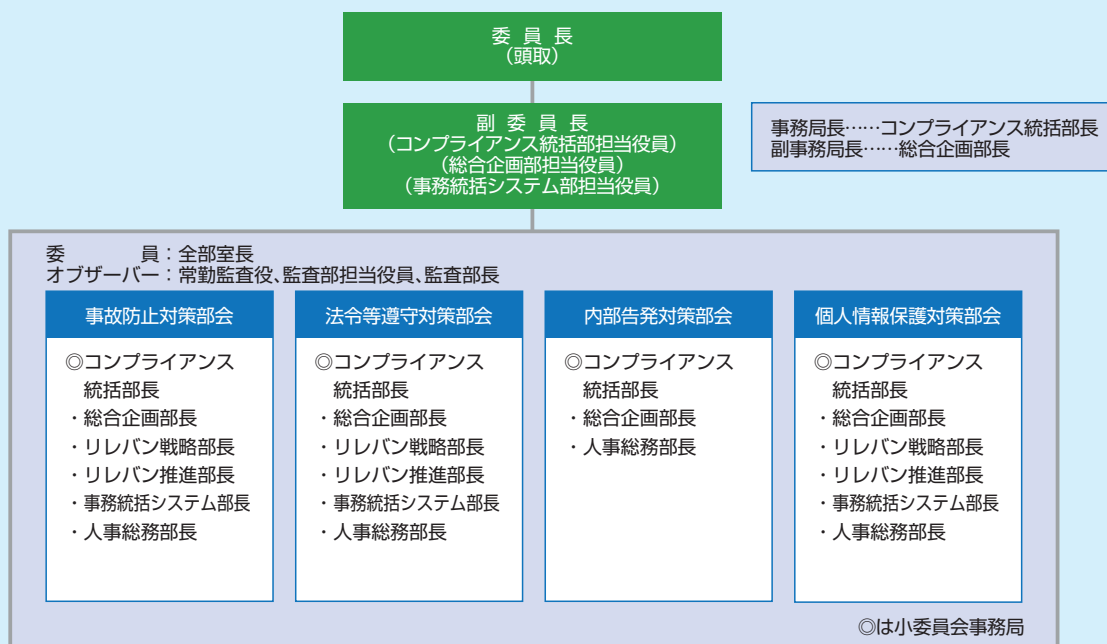
さらに、不正行為やルール違反などの事故の未然防止に向け、コンプライアンス相談窓口を設け、内部牽制機能の強化に努めております。

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



# 個人情報保護方針及び特定個人情報取扱方針

## 【個人情報保護方針】

当行は、「個人情報の保護に関する法律」に基づき、個人情報の適切な保護と利用に関する基本方針（プライバシーポリシー）を制定し、店頭への掲示のほかインターネットのホームページ上にも掲載しております。

## 個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

株式会社 東和銀行

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29年個人情報保護委員会・金融庁告示第1号）」、「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29年個人情報保護委員会・金融庁告示第2号）」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、機械（センシティブ）情報（信条、労働組合への加盟、人種、社会的身分、門地および本籍地、病歴、保健医療および性生活、ならびに犯罪の経歴および犯罪により書を被った事実、その他本人に対する不当な差別、偏見、その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要する個人情報）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。

＜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）

※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えい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、個人データの漏えい等に対しては、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うごえ、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03-6202-2564

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・金融商品あっせん相談センター

【苦情・相談窓口】電話0120-64-5005 (<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。

平成29年5月  
株式会社 東和銀行  
取締役頭取 吉永 國光

## 【特定個人情報等の適切な取扱いに関する基本方針】

当行は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」等に基づき、個人番号及び特定個人情報の適切な取扱いについての基本方針を制定し、店頭への掲示のほかインターネットのホームページ上にも掲載しております。

### 特定個人情報保護宣言

株式会社 東和銀行

東和銀行は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「法」といいます）等に基づき、次のとおり、お客様の個人番号及び個人番号をその内容を含む個人情報（以下「特定個人情報等」といいます）の取扱いに関する基本方針を定め、公表します。

#### 1. 特定個人情報に関する法令・ガイドライン等の遵守について

当行は、お客様の特定個人情報等を取り扱うに当たり、法および「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関係法令・ガイドライン等、当行が策定し別途公表している個人情報保護宣言ならびに当行の諸規程を遵守します。

#### 2. 個人番号の利用目的について

- (1) 当行は、お客様の個人番号を取得するに当たり、その利用目的を通知、公表または明示するとともに、その利用目的の達成に必要な範囲においてこれを取り扱います。個人番号について、法で認められている利用目的以外では使用しません。
- (2) 当行の個人番号の利用目的について、当行の本店に掲示するとともにホームページ等で公表することといたします。

#### 3. 安全管理措置について

当行は、お客様の特定個人情報等について、漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、特定個人情報等を取り扱う従業者や委託先（再委託先等を含みます）に対して、必要かつ適切な監督を行います。

#### 4. 保有個人データの開示、訂正等のご請求等について

当行はお客様に係る保有個人データに関して、お客様から開示、訂正、利

用停止等のお申し出があった場合には、ご本人様であることを確認させていただき、適切かつ迅速な回答に努めてまいります。

なお、個人番号の保有の有無について開示のお申し出があった場合には、個人番号の保有の有無について回答いたします。

#### 5. 特定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

- (1) 当行の特定個人情報等の取扱いに関するご質問、苦情につきましては、適切かつ迅速な対応を行うよう努めてまいります。
- (2) 当行の特定個人情報等の取扱いに関するご質問、苦情につきましては、下記の相談窓口で受付いたします。  
【特定個人情報等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. 特定個人情報等への取組みの維持・改善について

当行は、お客様の個人情報等の適正な取扱いを図るため、この保護宣言は適宜見直しを行い、継続的な改善に努めてまいります。

なお、お客様の個人情報等の取扱いについて、「個人情報の保護に関する法律」に基づく当行の「個人情報保護宣言」もご覧ください。

平成28年1月  
株式会社 東和銀行  
取締役頭取 吉永 國光

## 【特定個人情報等の利用について】

当行は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に基づき、お客様の個人番号及び特定個人情報を、以下の利用目的の達成に必要な範囲でのみ利用いたします。当行は、関連法令等に照らし、特定個人情報等の安全かつ適切な取扱いについて、店頭への掲示のほかインターネットのホームページ上にも掲載しております。

### お客様の特定個人情報等の取扱いについて

株式会社 東和銀行

当行は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「法」といいます）等の関連法令に基づき、次のとおり、お客様の個人番号及び個人番号をその内容を含む個人情報（以下「特定個人情報等」といいます）を取り扱います。

当行は、個人情報保護法第15条第2項および第18条第3項を踏まえ、当行の個人番号及び個人番号をその内容を含む個人情報の利用目的を以下のとおり変更（追加）いたします。なお、変更日は預貯金口座付番が開始される平成30年1月1日からいたします。

#### 1. 取得・利用・提供について

- (1) 取得について  
特定個人情報等は、法で定められた個人番号関係事務を処理するために必要がある場合に限り、取得いたします。
- (2) 利用について  
当行における特定個人情報等の利用目的は、以下のものです。  
①金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務  
②金融商品取引に関する法定書類の作成・提供事務  
③金地金取引に関する法定書類の作成・提供事務  
④国外送金等取引に関する法定書類の作成・提供事務  
⑤非課税貯蓄制度等の適用に関する事務  
⑥預貯金口座付番に関する事務  
⑦その他、①～⑥に関連する事務

#### (3) 提供について

法により提供が認められる場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供することはございません。

#### 2. 委託について

当行は、個人番号関係事務の取扱いを外部に委託する場合は、委託先において、法に基づき委託者である当行自らから果たすべき安全管理がはかられるよう、必要かつ適切な監督を行います。

#### 3. 保管・廃棄について

- (1) 保管について  
当行は、特定個人情報等について、法により限定的に明記された事務を行うために必要な範囲内でのみ保管いたします。
- (2) 廃棄について  
特定個人情報等は、その利用を行う必要がなくなった場合で、法令にて定められている保存期間を経過した場合には、できるだけ速やかに廃棄いたします。

以上

個人番号以外の個人情報の利用目的は、当行ホームページ等の「お客様の個人情報の取扱いについて」に掲載しております。

## ■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。

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主な偽造キャッシュカード等被害への防止対策

平成16年7月	ATMによる暗証番号変更機能のご提供
平成17年9月	マルチ暗証方式の導入
平成18年2月	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
// 4月	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
// 7月	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
平成19年3月	ATMご利用明細書の発行選択機能のご提供
平成22年4月	お客様ごとのATM自行取引利用停止機能のご提供
// 5月	キャッシュカード取引の振替・振込停止機能のご提供
平成23年7月	ICキャッシュカード経過形対応
平成24年5月	ICキャッシュカード基本形対応
平成29年3月	70歳以上のお客さまによるキャッシュカードでのATM振込限度額の引下げ

- (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  
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  
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

## ■反社会的勢力に対する基本方針

当行は、公共の信頼を維持し、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり基本方針を宣言し、これを遵守します。

1. 取引を含めた一切の関係遮断
2. 資金提供等の禁止
3. 組織としての対応
4. 外部専門機関との連携
5. 有事における民事と刑事の法的対応

## ■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。