

経営・内部管理体制等

コーポレート・ガバナンスについて

基本的な考え方

当行は、企業活動の価値観の拠り所として、また活動を展開する上での判断基準として企業理念を定めております。企業理念である「地域とともに」「お客さまのために」「『親切』の心」は、当行の存在意義、経営姿勢、行動規範を示したものであります。

この企業理念の実践と併せて企業倫理を確立するために千葉興業銀行倫理憲章を制定し、銀行の内外に公表するとともに、役職員全員の行動基準と位置付けております。倫理憲章は、「1.健全な経営と揺るぎない信頼の確立、2.法令やルールの厳格な遵守、3.地域の発展への貢献、4.反社会的勢力との対決、5.経営情報の公正な開示」の5項目からなっております。

この倫理憲章の趣旨を踏まえ、コンプライアンス委員会、リスク統括部を設置し企業倫理の実践態勢、法令等遵守態勢を整備しております。また、経営方針や経営成績および財政状態等、企業情報のディスクロージャーやアカウンタビリティ（説明義務）等の充実に努めるとともに、意思決定、執行等に係る体制として、経営の最高意思決定および監督機関である取締役会、頭取・

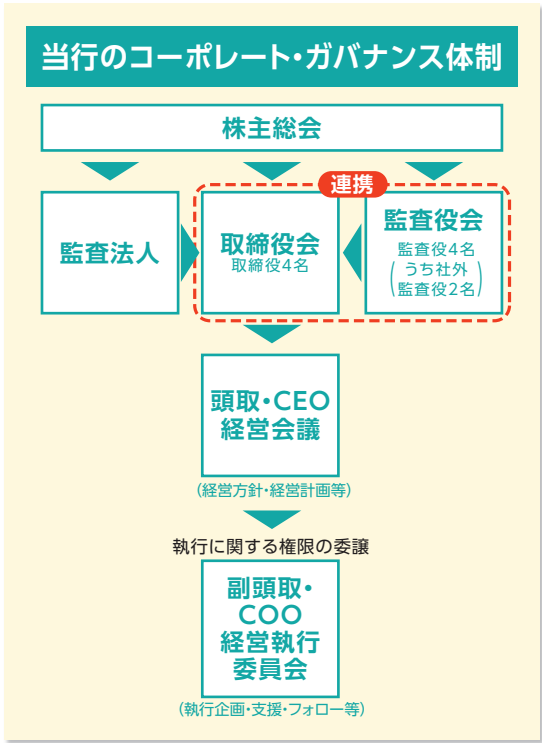
CEOを議長として銀行業務執行に係る重要事項を審議する経営会議に加え、具体的な執行に係る企画等については、頭取からの権限委譲により副頭取・COOと経営執行委員会に委ねる体制とすることで、経営の透明性確保と経営の迅速化に重点を置いたガバナンス体制を構築しております。

意思決定、業務執行等に係る体制

当行は、取締役会を経営の最高意思決定および監督機関とし、取締役会規程等に基づき、経営方針等の重要な業務執行の決定を行うとともに、業務の執行状況の報告を受け、その遂行状況の監督を行っております。取締役会には必ず監査役が出席し、必要に応じて意見を述べております。取締役会は4名で構成されております。また、監査役は、4名のうち半数の2名が社外監査役であります。

取締役会の下部組織として、頭取・CEOを議長に、取締役、監査役、案件を担当する執行役員および本部の部・室長を構成メンバーとする経営会議を置いており、銀行業務に関わる重要事項等を審議しております。具体的な執行に関わる企画等については、副頭取・COOと経営執行委員会に委ね、経営の効率化、執行のスピードアップを図っております。

また、弁護士や税理士等と顧問契約を締結して



千葉興業銀行倫理憲章

- 1 健全な経営と揺るぎない信頼の確立**
千葉興業銀行は、銀行のもつ社会的責任と公共的使命の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じて揺るぎない信頼を確立します。
- 2 法令やルールの厳格な遵守**
千葉興業銀行は、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない誠実かつ公正な企業活動を遂行します。
- 3 地域の発展への貢献**
千葉興業銀行は、地域の総合金融機関として、創意と工夫を活かした質の高い金融サービスの提供を通じて地域の経済・社会・文化の発展に貢献します。
- 4 反社会的勢力との対決**
千葉興業銀行は、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します。
- 5 経営情報の公正な開示**
千葉興業銀行は、経営情報を積極的かつ公正に開示し、広く社会とのコミュニケーションを図り、透明な経営を行います。

おり、必要に応じて適宜、専門家の意見を参考にしております。このように、十分な討議と意思疎通を図り、法令等を遵守した経営の意思決定が行える体制としております。

平成24年度中の経営会議開催回数は43回、経営執行委員会の開催回数は24回となっております。

内部監査および監査役監査等の体制

内部監査

内部監査については、監査部の業務監査担当(12名)が、本部、営業店および関連会社の内部管理態勢(コンプライアンス態勢、リスク管理態勢を含む)等の、適切性および有効性の検証、問題点の改善方法の提言を行っております。また、資産監査室(4名)が本部、営業店の自己査定、信用格付、償却・引当の正確性および適切性ならびに与信管理状況の検証を行っております。

監査役監査

株主の負託を受けた独立の機関として、4名の監査役(うち常勤監査役2名・非常勤(社外)監査役2名)が、監査役監査基準に則って、次の監査業務を行っております。

- ・ 取締役が行う意思決定状況、法令等遵守、リスク管理、企業情報開示などを含む内部統制システムの構築・運用状況の監査。
- ・ 取締役会・経営会議等重要な会議への出席、諸会議議事録・稟議書類・各種報告書類等の閲覧、取締役および行員から受領した報告内容の検証、当行の業務および財産の状況に関する調査、営業店への往査等。

■社外監査役について ～独立役員確保～

当行は一般株主保護の観点から、独立役員として社外監査役2名を指名しております。社外監査役選任の理由と独立役員指名の理由は以下のとおりです。

氏名	社外監査役選任理由	独立役員指名理由
原口 秀夫 鈴木 伸弥	当行との間に利害関係のない立場で経営陣に対して高い独立性を堅持するとともに、監査役に求められる実効性や専門性の要素を兼ね備えた人物です。中立・公正な立場で、適切かつ効率的な業務執行、企業倫理・法令遵守、一般株主保護の観点から客観的に監査を実施するなど、適切な監督機能を十分に発揮できることから選任しております。	当行の経営陣からの独立性を堅持しており、一般株主との利益相反が生じる可能性はなく、社外監査役として中立・公正な見地から経営陣に対して助言・意見具申しております。独立役員としての要件を充たした社外監査役です。

監査法人

監査法人は、新日本有限責任監査法人であります。会計監査を行った公認会計士は、菅原和信・藤井義博であります。また補助者は14名(公認会計士6名、その他8名)となっております。新日本有限責任監査法人に対しては、会計監査に加え、システム監査を依頼するなど外部監査機能の充実を図っております。

指名、報酬決定等

取締役および監査役の指名については、当行への貢献度、これまでの経験や見識等々を総合的に判断し指名候補を決定、株主総会の決議により指名しております。また、取締役および監査役の報酬は定款の定めるところにより、株主総会の決議を得た額以内としております。

平成24年度における当行の取締役および監査役に対する役員報酬、および監査法人に対する監査報酬は以下のとおりです。

役員報酬

取締役に支払った報酬	58百万円 (基本報酬:49百万円、 退職慰労金:9百万円)
監査役に支払った報酬	
常勤監査役	22百万円 (基本報酬:19百万円、 退職慰労金:3百万円)
社外監査役	4百万円 (基本報酬:3百万円、 退職慰労金:0百万円)

計 85百万円

(注)平成24年度における役員退職慰労引当金の繰入額を退職慰労金として記載しております。また、上記のほか、平成24年6月28日開催の第90回定時株主総会決議に基づき、役員退職慰労金11百万円(取締役1名に対し6百万円、監査役1名に対し5百万円)を支払っております。なお、本金額中には、過年度に開示した役員退職慰労引当金の繰入額10百万円(取締役分5百万円、監査役分4百万円)が含まれております。

監査法人に支払った監査報酬

監査証明業務に基づく報酬	65百万円
非監査業務に基づく報酬	－百万円
計	65百万円

トップ
メッセージ

地域への
取組み

平成
24年度
の概況

経営・内部
管理体制等

当行の概要

店舗等一覧

トピックス

業務内容・
商品案内

財務諸表等

損益の状況

経営諸比率

営業の状況

資本の状況・
株主の状況

連結決算

自己資本の
充実の状況等
について

内部統制システムに関する基本的な考え方

当行は会社法に基づき内部統制システム構築の基本方針を定め、体制整備を図っております。

1 業務の適正を確保する体制

当行は、取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合し、業務の適正を確保するため、以下の9項目の体制整備を図っております。

▶ 取締役・使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- ・ 代表取締役を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、全行横断的なコンプライアンス体制の整備および問題点の把握に努めております。
- ・ コンプライアンスの基本方針、コンプライアンスの基本方針細則、コンプライアンス統括部署を定めコンプライアンスの推進を行っております。
- ・ 部署毎にコンプライアンス管理者を設置し、コンプライアンスの遵守状況のチェックを実施しております。
- ・ コンプライアンス活動の指針となるコンプライアンスマニュアルを整備するとともに、コンプライアンス・プログラムを定め、コンプライアンス活動を具体的に実施しております。
- ・ 取締役会規程において、コンプライアンスに関する重要な事項を3か月に1回以上取締役会に報告することを定めております。
- ・ 反社会的勢力への対応については、コンプライアンスの一環と位置付け、統括部署をリスク統括部と定めるとともに、千葉興業銀行倫理憲章、コンプライアンスマニュアル等の規程を制定し、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します。
- ・ 業務部門から独立した内部監査部門を監査部と定め、財務報告の信頼性を含む内部管理態勢の適切性および有効性を検証しております。

▶ 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

- ・ 情報セキュリティポリシー等の情報管理関連規程類に従い、取締役の職務執行に関する情報を適切に保存、管理を行う体制を構築しております。
- ・ 取締役会議事録、資料、稟議書、報告書については、重要情報として管理しております。

▶ 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- ・ 業務に内在する主要リスクに係る管理方針および管理規程を定めております。
- ・ 方針、規程に沿って適切にリスクを管理するため、リスク毎にリスク管理部署を設置するほか、統括部署および組織横断的なリスク管理委員会を設置しております。
- ・ リスク管理部門は収益部門から分離させ、相互牽制機能が発揮できる体制を構築しております。

▶ 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- ・ 執行役員制度の導入と併せ、経営会議、経営執行委員会、各種委員会を設置し効率的な職務執行を確保できる体制を構築しております。

▶ 当行ならびにその親会社および子会社からなる企業集団における業務の適正を確保するための体制

- ・ 当行の連結子会社については管理規程を定め、経営、コンプライアンス、各種リスクについて当行と同様の適正な業務運営を確保できる体制を構築しております。
- ・ また、当行は株式会社みずほフィナンシャルグループの持分法適用関連会社であることから、同社がグループ統一の基準で定めた「子会社等経営管理規程」を遵守し、同社の子会社である株式会社みずほコーポレート銀行に重要事項の事前通知、報告を行い経営管理を受けております。
- ・ さらに、リスク管理、コンプライアンス、内部監査については、株式会社みずほフィナンシャルグループが定めた基本方針に基づき、株式会社みずほコーポレート銀行が定めた基本方針に則り、同行から管理を受けております。

(※)「株式会社みずほコーポレート銀行」と「株式会社みずほ銀行」は、平成25年7月1日合併により、「株式会社みずほ銀行(存続会社:「株式会社みずほコーポレート銀行」)」となっております。

▶ 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項

- ・内規において監査役室を設置し、分掌業務を規定しております。

▶ 前号の使用人の取締役からの独立性に関する事項

- ・監査役室に属する使用人の人事異動、評価および監査役室の組織変更については、常勤監査役の同意事項としております。

▶ 取締役および使用人が監査役に報告をするための体制、その他の監査役への報告に関する体制

- ・取締役会等諸会議への監査役の出席、取締役宛稟議、報告書等の監査役への回覧、内部監査結果の監査役への報告の他、「監査役報告規程」を制定し、重要な事項について監査役へ速やかに報告される体制を構築しております。

▶ その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- ・内部監査部門による報告、連携など監査役監査の実効性確保に資する措置を講じております。
- ・代表取締役は常勤監査役と定期的に意見交換会を開催しております。
- ・監査役が経営会議等の重要会議に出席し意見を述べる事が可能な運営としております。

業務の有効性・効率性、財務諸表の信頼性、法令遵守といった内部統制の適切性および有効性を検証するため、監査部による営業店・本部・連結子会社の監査、監査役監査、外部監査等により監査機能の充実、強化を図っております。

2 リスク管理体制

当行は、リスク管理を経営の重要課題と位置付け、銀行業務に内在するリスクの規模、質に応じた適切なリスク管理体制を構築のうえ、リスクを正確に把握し適切に管理することにより経営の健全性の維持、向上に努め、経営基盤をより強固なものとするをリスク管理の基本方針としております。主要なリスクについて、管理規程、所管部署を定め管理する体制とするとともに、各所管部署が管理しているリスクを統合的に管理する体制としてリスク統括部を設置する他、横断的な組織としてリスク管理委員会を設置するなど、リスク管理の実効性向上に向けた体制の強化等に取組んでおります。

3 コンプライアンス体制

銀行の持つ高い公共性、社会的責任の重さに対する認識のもと、コンプライアンスについては、経営の基本原則と位置付けております。コンプライアンス委員会を設置して組織横断的な議論を行うほか、各部室店には、コンプライアンス責任者、コンプライアンス担当者を設置してコンプライアンスを推進しております。これまでも、コンプライアンスに係る諸規定の整備、充実、態勢の整備、強化を図ってまいりましたが、社会環境の変化に対応した法令等の制定、改正等について、その趣旨を十分理解し的確に対応すべく、研修の充実やコンプライアンス・プログラムの実施等により行内への周知徹底を図るなど、法令等遵守態勢のさらなる充実を図っております。

4 反社会的勢力排除に向けた基本的考え方およびその整備状況

当行は、企業活動遂行上の行動基準と位置付けている「千葉興業銀行倫理憲章」の一項目に「市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との断固対決」を掲げ、「反社会的勢力に対する基本方針」をホームページに公表し、反社会的勢力との関係遮断を明確に示し、研修等を通じて基本的な考え方を行内に周知徹底しております。また、規程類、マニュアル類を整備し、反社会的な勢力との具体的対応要領をわかりやすく示すとともに、営業店・本部の連携、警察当局との連携により、反社会的勢力から接触があった場合にも、速やかに対応策を協議し適切な対応ができる体制を構築しております。反社会的勢力の定義がより明確化され、関係遮断に取組む姿勢が一層求められる中で、引き続き十分な行内態勢の構築・強化に取組んでまいります。



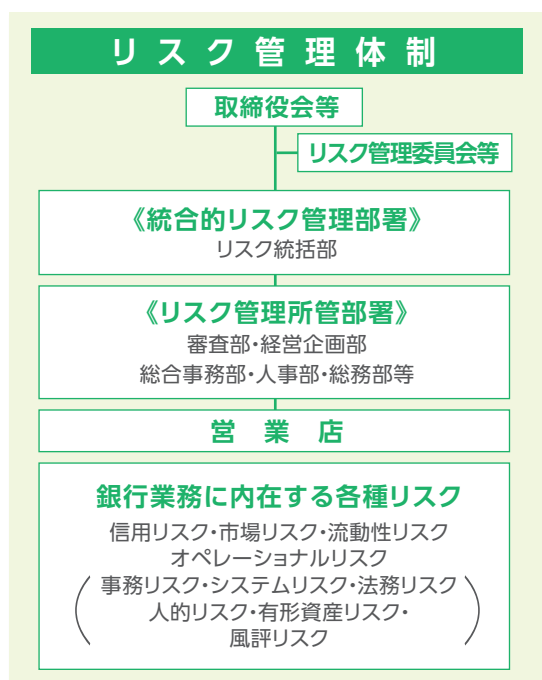
リスク管理体制

リスク管理の基本方針

当行は、リスク管理を経営の重要課題として位置付け、銀行業務に内在するリスクの所在、規模、質に応じた適切なリスク管理体制を構築のうえ、リスクを正確に把握し適切に管理することにより経営の健全性の維持・向上に努め、経営基盤をより強固なものとするを基本方針としております。

統合的リスク管理体制

当行はリスク管理の基本方針に沿って、適切にリスクを管理すべく、銀行業務に内在する主要なリスクについて、管理規程、所管部署を定め管理する体制とするとともに、各所管部署が管理しているリスクを統合的に管理する部署としてリスク統括部を設置する他、横断的な組織としてリスク管理委員会を設置しております。また、統合的リスク管理の一環として、当行が抱えるリスクを一定の方法でリスク量として計測し、自己資本等の経営体力と比較し過大にならないよう適切にコントロールしております。今後とも、リスク管理の実効性向上に向け、体制の強化等に取り組んでまいります。なお当行のリスク管理体制は下図のとおりです。



信用リスク管理体制

当行の最重要課題の一つとして、信用リスク管理体制の強化に努めております。具体的には営業推進部門から独立した審査部・審査管理部において管理する体制としております。お取引先の実態把握に基づく債務者格付や自己査定を定期的実施するとともに、融資に強い人材の育成、与信判断力のレベルアップを目的とした審査トレーニー、集合研修、臨店指導等を行っております。一方、地域密着型金融の積極的な推進が、地域金融機関として重要であるとともに当行の貸出資産の健全性確保にもつながるとの認識から、「コンサルティング機能の発揮」、お取引先への「経営改善支援」について、積極的に取り組むとともに、経営アドバイス、経営改善計画策定支援のスキルを有する行員の育成に取り組んでおります。さらに、従来より取り組んでまいりましたデータの継続的な蓄積、融資統合管理システム（「格付・自己査定システム」・「電子稟議システム」等）等の活用により、さらなる信用リスク管理の高度化にも取り組んでおります。

市場リスク管理体制

金利、株価等の変動による資産・負債価値の変動が経営に与える影響を十分認識し、管理体制の強化に努めております。具体的には市場部門（市場金融部）、事務管理部門（市場業務部）、リスク管理部門（リスク統括部）を組織的に分離するとともに、横断的な組織としてALM委員会を設置しております。市場リスクは金利ギャップやBPV法^{※1}、VaR法^{※2}等により計測し、ポジション限度、リスクリミット、損失限度等を設定し管理しております。一方、銀行全体の金利リスクはALM管理とし、ALM委員会において、計測されたリスク量、市場動向等の報告に基づき、必要な対応策を検討しております。

※1 BPV法（ベース・ポイント・バリュー）

金利等の変化に対する時価の変化額をリスクとして表す手法。例えば、10BPVといた場合、金利が10BPV（=0.1%）変化した場合の時価の変化額を示します。

※2 VaR法（バリュー・アット・リスク）

VaR法は過去のデータに基づく統計的手法により、一定期間・一定確率のもとで、保有するポートフォリオが被る可能性のある最大損失額（最大時価減少額）を推定する手法です。一定確率は片側99%確率を使用しています。

流動性リスク管理体制

経営の安全性を確保するうえで安定的な資金繰りを維持することの重要性を十分認識し、管理

の強化に努めております。具体的には、資金ポジション状況等に応じた対応策を定め、資金繰り管理部門(市場金融部)において円貨・外貨一体の資金繰り管理を行うとともに、ALM委員会において経営環境、資金繰り状況、流動性確保状況等を勘案し必要な対応策を検討しております。

オペレーショナルリスク管理体制

オペレーショナルリスクとは、内部プロセス(銀行業務の過程)・人(役職員、スタッフ・派遣社員を含む)・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により、有形無形の損失を被るリスクをいいます。

当行では、オペレーショナルリスクを、①事務リスク、②システムリスク、③法務リスク、④人的リスク、⑤有形資産リスク、⑥風評リスク、の6つに分けて管理しております。主要なオペレーショナルリスクである事務リスク、システムリスクの管理体制は次のとおりです。

事務リスク管理体制

全ての業務に事務リスクが所在することおよび事務リスクを軽減することの重要性を十分認識し、管理体制の強化に努めております。具体的には、事務取扱要綱等事務規程、管理ツールを整備するとともに、各種研修や事務確認テストの実施、臨店事務指導・支援体制の強化により、事務規定の徹底と行員の事務水準の向上に努めております。また、人為的なミス、不正を排除し、かつ能率的に事務を処理するために、事務プロセスの改善、機械化、集中化に取り組んでおります。

システムリスク管理体制

銀行業務のIT化が進展するなか、コンピュータシステムやネットワークシステム等の故障・災害・誤処理・不正使用・破壊・漏洩・改竄等が経営に与える影響について、その重要性を十分認識し、管理体制の強化に努めております。具体的には、基幹系システムをNTTデータ地銀共同センター(以下「共同センター」といいます)にアウトソーシングし、さらに、バックアップセンターを確保するとともに、回線の二重化等の実施により、大幅なシステムリスクの軽減を実現しております。共同センターでのシステムリスク管理体制は、「地銀共同システムの情報セキュリティー

ポリシー」に基づき管理体制を整備しており、共同センターにて実施する内部監査および外部監査の結果について当行が確認・検証し、必要に応じて当行自体が共同センターの監査を実施する体制をとっております。また、当行内のコンピュータシステムやネットワークシステム等につきましても、「システムリスク管理規程」「情報セキュリティーポリシー」等を策定し、それに沿った管理体制を構築する他、定期的に第三者による外部監査を受け、体制整備・強化に取り組んでおります。

事業等のリスク

当行および当行グループの事業その他(投資家の投資判断上重要と考えられる事項を含む)に関するリスク要因となりうる主な事項は以下のとおりです。統合的リスク管理体制を構築のうえ、リスクの所在、規模、質に応じた適切なリスク管理に努めております。

主として財務面に係るリスク

- ・不良債権処理等に係るリスク
景気変動、取引先の業態悪化、不動産価格の下落等による担保・保証価値の下落等によって、与信関係費用のさらなる計上等の追加的損失が発生する可能性があります。
- ・保有資産等に係るリスク(市場リスク)
株価・金利動向により、保有有価証券に係る評価損・売却損等の追加的損失が発生する可能性があります。

事業戦略や業務運営に係るリスク

(事業・競争戦略リスク、オペレーショナルリスク)

- ・業務範囲の拡大に伴う新たなリスクの発生
規制緩和により新しい分野へ業務範囲を広げており、経験したことのない新たなリスクに直面する可能性があります。
- ・重大な事務リスクの発生
不適切な事務処理、あるいは事務処理上の事故等により、業務運営に影響を及ぼす恐れがあります。
- ・個人情報等の漏洩
多くのお客さまとのお取引を通じて多量の個人情報情報を保有しており、コンピュータシステムへの外部からの不正侵入や事故により、個人情報外部に漏洩した場合、信用を失墜し業務運営に影響を及ぼす恐れがあります。

トップ
メッセージ地域への
取組み平成
24年度
の概況経営・内部
管理体制等

当行の概要

店舗等一覧

トピックス

業務内容・
商品案内

財務諸表等

損益の状況

経営諸比率

営業の状況

資本の状況・
株主の状況

連結決算

自己資本の
充実の状況等
について



金融界を取巻く諸環境の 変化に係るリスク

- ・法律、会計制度や規制の改正
法律、規制、会計制度、実務慣行等に従って実務を遂行しており、これらの改正や運用方針の変更により業務運営に影響を及ぼす恐れがあります。
- ・金融業界の競争激化
規制緩和等により他業態から金融業への参入が可能となり、金融業界の競争が激化する恐れがあります。
- ・災害等の発生
主要な事業拠点やシステム拠点がある地域において大規模地震等の災害が発生した場合、業務運営に支障を来す恐れがあります。
- ・風説・風評の発生
銀行業は預金者等お客さまからの信用を基礎としているため、事実に基づかない風説・風評が発生した場合、業務運営に影響を及ぼす恐れがあります。

コンプライアンス態勢の概要

当行は、銀行の持つ高い公共性、社会的責任の重みを常に認識し、コンプライアンスを、「役員および行員が法令・諸規則を遵守し、社会的規範にもとることのない誠実かつ公正な企業活動を実践すること」と考えております。そして、コンプライアンスの徹底を経営の基本原則として位置付け、「コンプライアンスの基本方針」に則った、コンプライアンス態勢を確立しております。

コンプライアンスの運営体制

当行では、取締役会において、コンプライアンスに関する基本方針および遵守基準等の重要事項について決議し、コンプライアンス委員会（代表取締役を委員長）は、取締役会直轄の諮問機関として答申・提言により、コンプライアンス態勢の充実を図る役割を担い、組織横断的な見地から重要事項の審議等を行っております。コンプライアンス担当役員の下に、コンプライアンスの企画・推進を行うコンプライアンス統括部署（リスク統括部内）を設け、各部室店では、コンプライアンス責任者が、コンプライアンスに関する教育・指導等を行うとともに、コンプライアンス担当者により、

法令遵守状況のチェック等責任者の補佐を行う運営体制としております。

また、コンプライアンス上の問題について行員等が直接通報・相談できるように、コンプライアンス統括部署にコンプライアンス・ホットラインを設けております。

当行グループのコンプライアンス管理について、コンプライアンス遵守状況を報告等により把握し、必要に応じて適切な対応を行っております。

コンプライアンス活動

当行では、「千葉興業銀行企業理念」および倫理面での具体的行動基準を示した「行員行動規範」その他遵守すべき法令・諸規則および実践すべきコンプライアンス活動を明示する等、具体的なコンプライアンスの遵守基準手引書としてコンプライアンスマニュアルを役職員一人ひとりに配布し、コンプライアンス研修等により周知徹底を図っております。

コンプライアンスに関連する、体制整備や研修、モニタリングなどを実施するための具体的な当行全体での実施計画として「コンプライアンス・プログラム」を経営年度ごとに策定し、各部室店単位においても「コンプライアンス・プログラム」を半期毎に策定しております。

お客さまの個人情報の保護に関しては、個人情報保護法や金融庁ガイドラインを踏まえた各種安全管理措置を実施し、情報管理態勢を整備しております。また、全従業員を対象とした情報管理研修を毎年行い、情報取扱ルールの徹底を図っております。

今後も社会環境の変化に対応した法令等の制定・改正等について、その趣旨を十分理解的に対応すべく、行内への周知徹底を図り、コンプライアンス態勢をさらに充実させてまいります。

お客さま保護等管理態勢の概要

当行では、地域のお客さまからの信頼・ご期待にお応えしていくためには、お客さまの視点から業務の適切性を確保するとともに利便性の向上を図っていくことが大変重要であると考え、「お客さま保護等管理の基本方針」を定め、「商品等説明管理」「お客さまサービス管理」「お客さま情報管理」「外部委託管理」「利益相反管理」

の5分野を中心とした顧客保護への取組みを行っております。これらについては、経営陣および関係部署の長を委員とする「お客さま保護等管理委員会」を定期的に開催し、5分野を中心にして関係部署が年度毎に策定する実践計画の進捗状況をフォローするとともに、各分野の現状・課題・改善策等について審議を行っております。

「商品等説明管理」の分野においては、お客さまに対して商品・サービスの説明および情報提供を適切かつ十分に行っていくために、各種マニュアルの整備や教育指導体制の強化を図っております。

「お客さまサービス管理」の分野においては、お客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望等に適切かつ十分にお応えしていくために、営業店から本部へお客さまの声を報告する体制を強化するとともに、行内における対応状況の管理を行っております。また、CSへの取組み強化を図るため「お客さま保護等管理委員会」の分科会として「お客さまサービス管理分科会」を設置し、組織横断的にCSを推進しております。

「お客さま情報管理」の分野においては、お客さま情報の漏洩を適切に防止するために、「コンプライアンス・プログラム」における情報管理への取組強化、コンピュータシステムに関連する各種対応、研修による情報取扱ルールの徹底等を行っております。

「外部委託管理」の分野においては、当行が外部に委託している業務に関するお客さまへの対応が適切に行われるために、委託業務の状況を定期的かつ必要に応じて随時確認する運営としております。

「利益相反管理」の分野においては、当行グループ等との取引に起因して、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、あらかじめ利益相反のおそれのある取引の特定・類型化を行い、利益相反管理責任者を設置し、当行グループの利益相反管理の状況を一元的に把握・管理する体制としております。

また、当行は金融円滑化に向けた取組みを推進するため、金融円滑化管理態勢を構築しております。その取組みにおいては、お客さまの視点に立った適正な対応が必要であることから、円滑化法終了後も引き続き、お客さま保護等管理態勢とも相互に連携し取組んでまいります。

今後も組織横断的な取組みのもと、お客さま保護の一層の向上に努めてまいります。

金融ADR制度への対応について

①金融ADR制度とは

裁判外紛争解決手続き(Alternative Dispute Resolution)の略称で、訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁などの当事者の合意に基づく紛争の解決方法です。

ADRにはさまざまな制度・枠組みがありますが、訴訟とは異なり、一般的に、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡易・柔軟な紛争解決が可能な紛争解決手段です。

②当行が契約している指定紛争解決機関

当行は、一般社団法人全国銀行協会を銀行業務に係る指定ADR機関とし、手続実施基本契約を締結しております。

一般社団法人全国銀行協会

連絡先 全国銀行協会相談室

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しています。ご相談・ご照会は無料です。

詳しくは、一般社団法人全国銀行協会のホームページ(<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>)をご参照ください。

また、全国銀行協会相談室がお客さまから苦情の申出を受け、原則として2か月を経過してもトラブルが解決しない場合には、「あっせん委員会」をご利用いただけます。

詳しくは、全国銀行協会相談室にお尋ねください。

全国銀行協会相談室 0570-017109

または 03-5252-3772

受付時間 9:00~17:00

(土・日・祝日および銀行の休業日を除きます)

※一般社団法人全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の「指定紛争解決機関」です。

指定紛争解決機関に関するお問い合わせ

千葉興業銀行お客さまサービス部

0120-262-026

受付時間 9:00~17:00

(土・日・祝日および銀行の休業日を除きます)

トップ
メッセージ

地域への
取組み

平成
24年度
の概況

経営・内部
管理体制等

当行の概要

店舗等一覧

トピックス

業務内容・
商品案内

財務諸表等

損益の状況

経営諸比率

営業の状況

資本の状況・
株主の状況

連結決算

自己資本の
充実の状況等
について