

経営・内部管理体制等

コーポレート・ガバナンス

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うえ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、当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及び財政状態等、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及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。

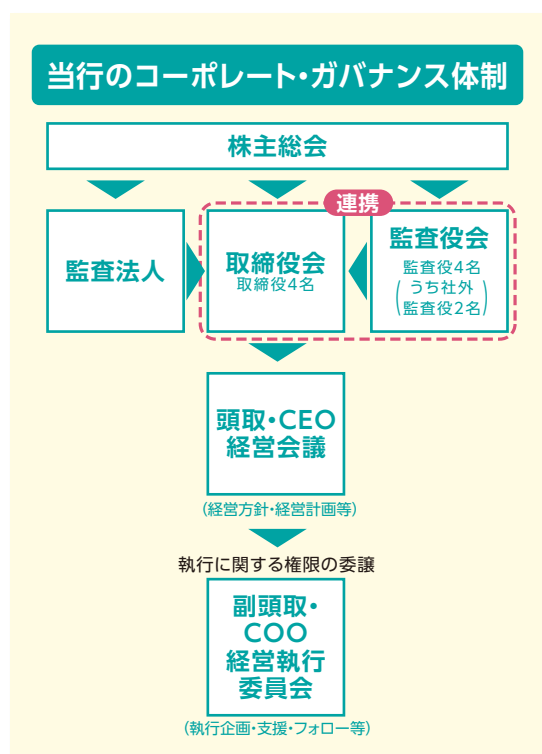
リスク管理体制

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



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、法令やルートを厳格に遵守し、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

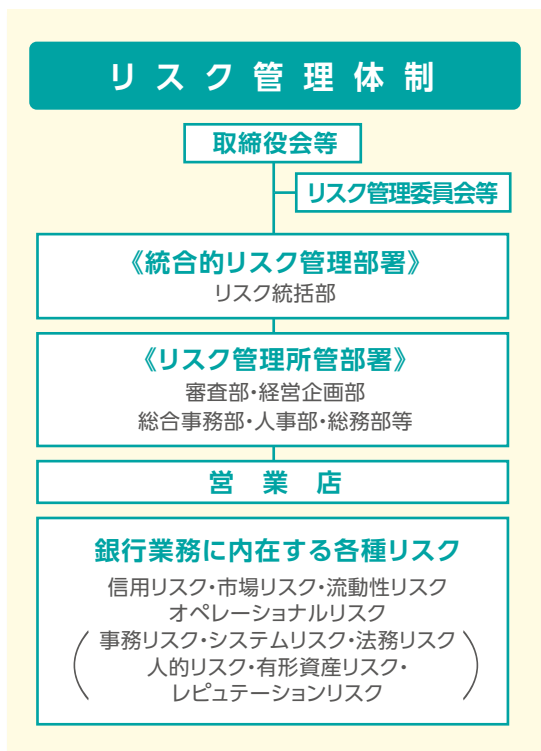
千葉興業銀行は、経営情報を積極的かつ公正に開示し、広く社会とのコミュニケーションを図り、透明な経営を行います。

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ナー、集合研修、臨店指導等を行っております。一方、お取引先への「経営改善支援」についても、地域金融機関としての重要な責務と認識して積極的に取り組んでおります。

また、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」・「電子稟議ワークフロー」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(※)、VaR法(※)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。

※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といった場合、金利が10BPV(=0.1%)変化した場合の時価の変化額を示します。
※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も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レピュテーションリスク(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。

経営方針

平成24年度
中間期の
概要

トピックス

地域への
取組み

経営・内部
管理体制等

中間財務
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

中間連結
決算

自己資本の
充実の状況等
について

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及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、各種研修や事務取扱確認テストの実施、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、かつ効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、重要なシステム関連機器及び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及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」「情報セキュリティポリシー」等を策定し、これら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。その他、重要なシステム関連機器をデータセンターに集約する等、インフラ面での災害対策に係る品質向上策を実施しております。

事業等のリスク

当行及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

多くのお客さまのお取引を通じて多量の個人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。

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

基本的な考え方

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「役員及び行員が法令・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」と考えています。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づけ、「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います。当行グループの各社においても、おのおのでコンプライアンス態勢を確立し、コンプライアンスの推進に努めています。

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及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(委員長:代表取締役)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。

コンプライアンス活動

当行では、「千葉興業銀行企業理念」及び倫理面での具体的な行動基準を示した「行員行動規範」その他遵守すべき法令・諸規則及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。

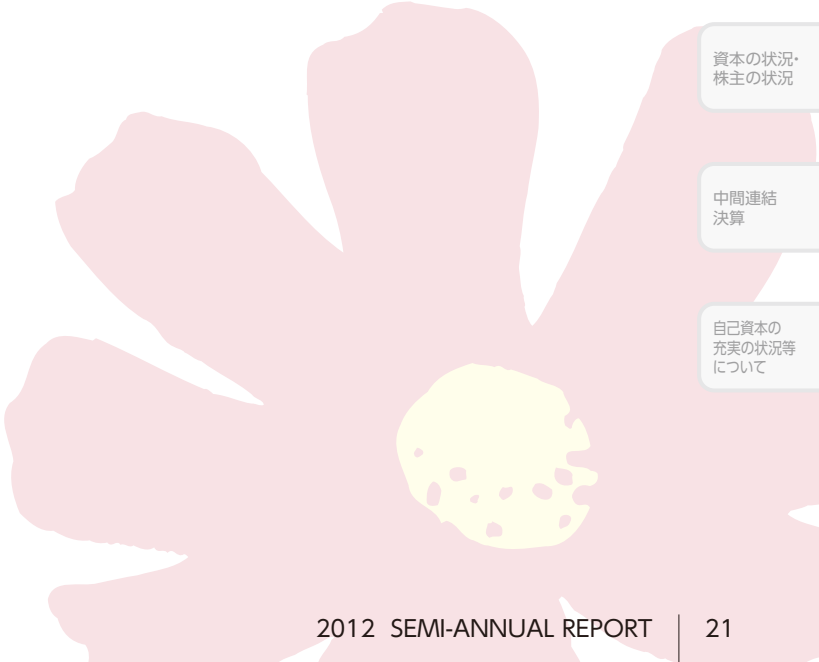
各部署では、自らコンプライアンス遵守状況の点検を定期的に行うとともに、コンプライアンス統括部署によるモニタリング・指導等を行い、コンプライアンスの徹底に努めております。

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・実践しております。

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し的確に対応すべく、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。

- 経営方針
- 平成24年度中間期の概要
- トピックス
- 地域への取り組み
- 経営・内部管理体制等
- 中間財務諸表等
- 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
- 中間連結決算
- 自己資本の充実の状況等について



お客さま保護態勢の概要

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、経営陣及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」を原則四半期毎に開催し、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」においては、お客さまに対して商品・サービスの説明及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」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」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み強化、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」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」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のないよう、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。

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には様々な制度・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、銀行に関する様々なご相談やご照会、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・祝日及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及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・祝日及び銀行の休業日を除きます)