

## コーポレート・ガバナンス

### ■ 基本的な考え方

当行では、コーポレート・ガバナンスの充実を経営上の重要な課題と位置付け、「経営の健全性と透明性の向上」、「意思決定の迅速化」及び「円滑な業務執行」に努めています。

### ■ 会社の機関の内容

当行では、取締役会を最高の意思決定機関とし、その委任を受けた審議・決定機関である経営会議を一体化した意思決定機関と位置付けています。また、当行は、監査役会制度を採用しています。

#### 取締役会

取締役会は取締役13名（うち社外取締役2名）と監査役5名（うち社外監査役3名）（平成27年6月末現在）で構成され、重要な業務執行を決定し、取締役の職務の執行を監督しています。（社外取締役2名及び社外監査役3名は、一般株主と利益相反が生じる恐れのない独立役員です。）

当行は、業務の健全性及び適切性の確保を図るべく、社外取締役制度を採用し、外部の視点によるチェックを実践しています。また、事業環境の急速な変化に適応し、取締役の各事業年度の経営成果に対する責任の明確化を図るため取締役の任期を1年とし、取締役会の活性化を図っています。取締役会は、原則月1回開催しています。

加えて、取締役の意思決定・監督機能強化と業務執行機能の強化を図るため、執行役員制度を導入しています。

#### 経営会議

経営会議は、代表取締役及び頭取が指名する取締役10名（平成27年6月末現在）で構成され、取締役会で決定した経営方針等に基づき、経営に関する重要事項についての審議・決定を行っています。また、本会議には常勤監査役2名が出席し、適切な助言を行っています。経営会議は、原則週1回開催しています。

#### 監査役会

監査役会は、常勤監査役2名と非常勤監査役（社外監査役）3名の計5名で構成され、全員が取締役会に出席し、各取締役の業務執行状況を監督するとともに適切な助言を行っています。監査役会は、原則3ヶ月に1回開催しています。

また、監査役は、定期的に代表取締役と意見交換を行うとともに、監査役監査基準に従い業務監査及び会計監査を実施し、必要に応じて会計監査人、取締役及び内部監査部門（監査部）等から報告を受け、監査役会に報告することとしています。

### ■ 内部統制システムの整備状況

当行は、取締役会で定める「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、内部統制システムの整備を進め、その実効性の確保に努めています。

#### 取締役及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

法令等遵守を経営の最重要課題の一つと位置付け、法令等遵守に係る当行の理念及び役職員の行動指針を「コンプライアンス基本方針と遵守基準」として定めるとともに、これに則った業務運営を実現するための具体的な手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を制定しています。また、法令等遵守態勢の整備のための実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を年度毎に策定しています。

なお、“顧客の保護及び利便の向上”並びに“反社会的勢力及び組織犯罪の金融取引からの排除”については、法令等遵守態勢において適切に取り組んでいます。

法令等遵守を確保する体制として、行内の法令等遵守の問題を一元的に管理するコンプライアンス統括部署を設置するほか、法令等遵守に関する経営上重要な事項の協議又は評価を行う機関としてコンプライアンス委員会を設置しています。

また、コンプライアンス上疑義のある行為等を知った場合に、所属部店の上司を介さず、直接コンプライアンス統括部署に報告・相談を行うことができるコンプライアンス相談窓口（ホットライン）を設置しています。

内部監査部門は、法令等遵守状況についての監査を実施し、その結果を取締役会、経営会議及び監査役会に報告しています。

#### 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

取締役の職務の執行に係る情報については、文書（電磁的記録を含む。）の整理保管、保存期限及び廃棄ルール等を定めた「文書規程」に基づき、適正な保存及び管理を行っています。

また、取締役及び監査役はこれらの文書を常時閲覧できるものとしています。

### 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

健全な経営基盤の確立と安定した収益を確保するため、リスク管理に関する基本的考え方、管理方針等を定めた「リスク管理の基本方針」をリスク管理の最上位の方針と位置付け、本方針に基づき、リスクカテゴリー毎にそれぞれのリスクの特性に応じた管理方針・管理規程等を制定しています。

リスク管理の体制は、銀行全体のリスク管理統括部署、リスクカテゴリー毎の主管部署及び担当部署による3層管理体制とし、リスク管理の実効性及び相互牽制機能を強化しています。また、リスクカテゴリー毎に各種委員会等を設置し、リスクに関する重要事項について、具体的且つ実質的な協議及び評価等を行っています。

自然災害、テロ等の緊急事態発生時の早期被害復旧、最低限の業務継続を可能とするため、事前対応や緊急事態発生時の対応等を定めた「業務継続計画」を業務継続に関する最上位の計画と位置付け、本計画に基づき、災害等の種類別に具体的対応策を定めた管理規程等を制定しています。

内部監査部門は、リスク管理状況についての監査を実施し、その結果を取締役会、経営会議及び監査役会に報告しています。

### 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

「取締役会」とその委任を受けた審議・決定機関である「経営会議」を一体化した意思決定・監督機関と位置付け、それぞれの運営及び付議事項等を定めた「取締役会規程（及び同付議基準）」及び「経営会議規程（及び同付議基準）」を制定しています。

また、行内の指揮・命令系統の明確化及び責任体制の確立を図るため、経営組織、業務分掌及び職務権限に関する諸規程を制定しています。

### 当行及び子会社等から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

子会社等の業務の適正を確保するため、子会社等の経営に関わる基本的事項に関して統括的に管理及び指導を行う統括部署を設置しています。

子会社等が当行の法令等遵守態勢及びリスク管理態勢に準拠して当該子会社等の固有の事情を踏まえた実効性ある態勢を構築することを促進し、これらに関する重要事項について適宜報告を求めています。

財務報告の適正性を確保するため、一般に公正妥当と認められる内部統制の枠組みに準拠して、当行及び子会社等の体制を整備しています。

内部監査部門は、子会社等の重要な業務運営についての監査を実施し、その結果を取締役会、経営会議及び監査役会に報告しています。

当行及び子会社等から成る企業集団の戦略について協議するとともに、当該企業集団間における協調、連携及び情報共有を図るために「グループ会社戦略会議」を適宜開催しています。

（注）子会社等とは、銀行法の「子会社」、「子法人等」及び「関連法人等」をいいます。

### 監査役が効率的に行われることを確保するための体制

監査役に直属する組織として監査役室を設け、同室に監査役及び監査役会の職務を補助する専任の職員を配置しています。

監査役室に所属する職員の取締役からの独立性を確保するため、当該職員の人事異動及び考課等人事権に係る事項の決定については、予め常勤監査役に同意を求めることとしています。

取締役は、役職員又は子会社等の役職員の職務の執行に係る重大な法令・定款違反、不正行為の事実又は会社に著しい損害を及ぼすおそれがある事実を発見したときは、これを監査役会に報告することとしています。

職務の執行に関し重大な法令・定款違反、不正行為の事実又は会社に著しい損害を及ぼすおそれがある事実を発見した当行の職員又は子会社等の役職員若しくはこれらの者から報告を受けた者は、これを監査役に報告することとしています。当該報告をした者に対し、当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを行うことを禁止し、その旨を周知しています。

上記のほか、取締役及び監査役会の協議により、取締役及び職員が監査役会に報告すべき事項を定めています。

監査役がその職務の執行について会社法第388条に基づく費用の前払い等の請求をしたときは、当該請求に係る費用又は債務が当該監査役の職務の執行に必要でないと認められた場合を除き、速やかに当該費用又は債務を処理することとしています。

監査役は、重要な意思決定の過程及び業務執行状況を把握するため、取締役会、経営会議及びその他の重要な委員会等に出席することができるほか、主要な稟議書その他業務執行に関する重要な書類を閲覧し、取締役又は職員に対しその説明を求めることができることとしています。

代表取締役は、定期的に監査役と意見交換を行い、監査役の監査が効率的に行われるよう努めるものとしています。

## ■ 内部統制の適切性・有効性の検証

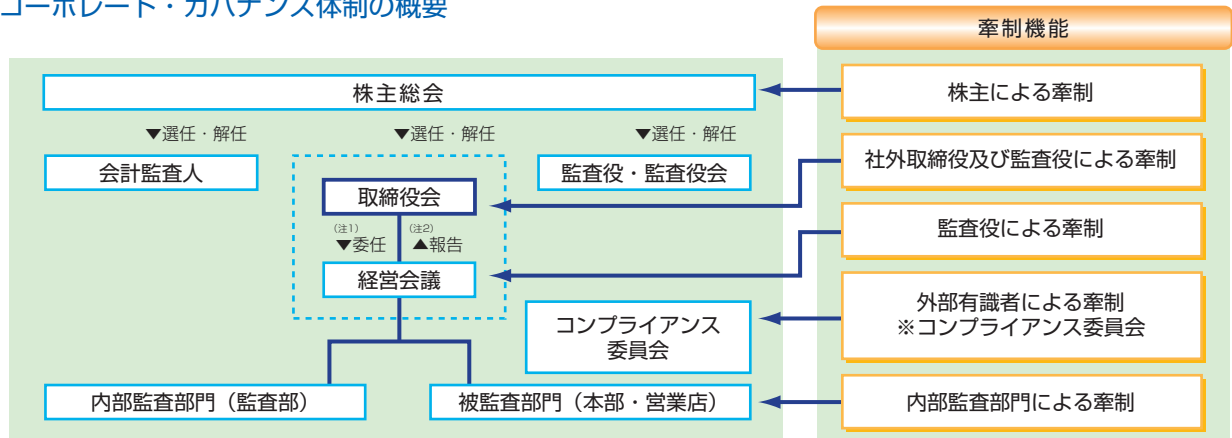
内部統制の適切性・有効性については、内部監査態勢の整備・確立に係る基本方針等を定めた「内部監査方針」に基づき、全ての業務部門から独立した内部監査部門である監査部が検証・評価し、問題点等の改善提案等を被監査部門に対して行うとともに、監査結果等を毎月、取締役会、経営会議及び監査役に報告しています。また、会計監査人との情報交換を行うことで、客観的かつ効率的な内部監査を実施するよう努めています。

## ■ コーポレート・ガバナンスの充実・強化に向けた取組みの実施状況

当行は、目的や役割に応じ取締役会または経営会議に対して企画・答申を行う委員会等を設置し、外部の視点を取り入れることで、委員会機能の強化・充実を図っています。

「コンプライアンス委員会」においては、同委員会機能のさらなる充実・強化を図る観点から、平成17年1月より外部の有識者2名を外部委員として招聘しています。

### コーポレート・ガバナンス体制の概要



(注1) 委任事項：取締役会より明確に定められた事項  
 (注2) 報告事項：経営会議にて決議した事項

## 法令等遵守態勢

当行は、法令等遵守を経営の最重要課題のひとつと位置付け、法令等遵守態勢が地域社会や取引先等との信頼関係を構築するうえでの重要なインフラであることを認識し、経営陣自らが法令等遵守に対して断固たる姿勢で取り組むことを全職員に表明するなど、法令等遵守重視の企業風土の醸成に努めています。

### ■ 運営体制

#### コンプライアンス委員会

当行は、頭取が指名する委員長、委員（外部の有識者を含む）及び常勤監査役をオブザーバーとする「コンプライアンス委員会」を設置し、法令等遵守に関する経営上重要な事項について、銀行外部の視点からの助言・提言等も交えた、具体的かつ実質的な協議または評価を定期的に行っています。

#### コンプライアンス統括部署による一元管理体制

当行は、法令等遵守関連事項を一元管理する部署として、「経営管理部」を設置しています。

各部店で発生した法令等遵守に関する事案は、コンプライアンス統括部署が各業務所管部署経由で集約し、「コンプライアンス委員会」「取締役会」等に適時・適切に付議・報告する体制としています。

#### 「ホットライン」体制

当行は、「公益通報者保護法」の趣旨も踏まえたうえで、各部店で発生した諸問題の早期解決・再発防止を目的に、行員が通常の報告体制とは別に、所属部店の上司を介さず、直接当該事案の所管部署に報告・相談できる報告体制（通称「ホットライン」）を整備しています。その窓口のひとつとして、行員が法令等に違反する、またはそのおそれがある行為を知った場合、任意の方法でコンプライアンス統括部署に直接報告・相談できる「コンプライアンス相談窓口」を設置しています。

### ■ 個人情報の厳正な管理

当行は、平成17年4月の「個人情報の保護に関する法律」の全面施行を契機に、同法及び関連法令等に従い、個人情報を適切に利用し、また、安全に管理するための態勢を一層強化しています。

なお、当行の個人情報の取扱いに関する方針は次のとおりです。

#### 個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

当行は、お客さまからの信頼を第一と考え、個人情報保護の観点からお客さまからご提供いただく個人情報を厳格に取扱うとともに、行内体制を整備し、個人情報の正確性・機密性の保持と安全性の確保に努めます。

##### 1. 関係法令等の遵守

当行は、「個人情報の保護に関する法律」及びその関連法令等を遵守いたします。

##### 2. 個人情報の取扱い

###### (1) 情報の取得・利用について

お客さまの個人情報は、業務上必要な範囲内で適正な手段により取得・利用し、目的外の利用はいたしません。

###### (2) 利用目的の限定について

お客さまにとって利用目的が明確になるよう、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。

###### (3) 個人情報の取得元またはその取得方法

当行は、お客さまの個人情報を、例えば以下のような情報源から取得することがあります。

- ・ 預金口座のご新規申込書など、お客さまにご記入・ご提出いただく書類等（ご本人からの申込書等の書面の提出、ご本人からのWEB等の画面へのデータ入力）
- ・ 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

(4) 利用目的の通知・公表・明示等について

当行は、個人情報の利用目的を、あらかじめホームページへの掲載等により公表し、または通知します。また、お客さまとの間に直接書面による契約の機会がある場合には、個人情報の利用目的について明示または同意の取得をさせていただきます。

(5) ダイレクトマーケティングの中止について

当行は、ダイレクトマーケティングの目的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、店頭等において承ります。

(6) 個人情報の第三者提供について

当行は、法令等に定める場合等を除き、事前にお客さまの同意を得ることなくお客さまの個人情報を、第三者に提供いたしません。

### 3.個人データの安全管理

(1) 安全管理措置について

当行は、個人データの漏えい等を防止するため、適切かつ合理的なレベルの人的、組織的及び技術的なセキュリティ対策を講じ、安全管理に万全を尽くします。

(2) 個人情報のお取扱の委託について

当行が個人データの取扱を外部へ委託する際は、適切な委託先を選定し、必要かつ適切な監督を実施します。また、当行では、例えば以下のような場合に、個人情報の取扱の委託を行っております。

- ・ダイレクトメールの発送に関わる事務
- ・情報システムの運用・保守に関わる業務

### 4.開示等の手続きについて

当行は、当行が保有する個人情報の利用目的（「当行における個人情報の利用目的」のとおり）に関する通知及び当該情報に関する開示・訂正・利用停止等のご請求に対応いたします。なお、利用目的に関する通知及び開示手続きにつきましては、当行所定の手数料を申し受けます。

### 5.お問い合わせ・苦情等窓口

当行が保有する個人情報の利用目的に関する通知及び当該情報に関する開示等のご請求のお問い合わせならびに個人情報の取扱いに関するご質問・苦情等については、以下の窓口にて適切に対応いたします。

(1) 個人情報に関するお問い合わせ・苦情等のお申し出先

当行の全営業店窓口及び総務部お客様サービス室  
福岡市博多区博多駅前1丁目3番6号  
TEL 0120-162-105

(2) 当行が加盟する「認定個人情報保護団体」

当行は、個人情報保護法上の認定を受けた認定個人情報保護団体である以下の団体に加盟しております。各団体では、加盟会社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。

〈銀行業務等〉 全国銀行個人情報保護協議会

【苦情・相談窓口】 TEL 03-5222-1700

または、全国銀行協会相談室及びお近くの銀行とりひき相談所

〈信託業務、銀行業務等〉 信託協会（信託相談所）

【苦情・相談窓口】 TEL 03-6206-3988 または0120-817-335

〈証券業務〉 日本証券業協会（個人情報相談室）

【苦情・相談窓口】 TEL 03-3667-8427

### 6.継続的な取組みについて

当行は、行内組織における個人情報の管理責任を明確にしたうえで、個人情報を適切に管理し、継続的な改善に努めます。また、全役職員に対し、個人情報保護の重要性や管理についての教育を実施し、日常業務における個人情報の適正な取扱いを徹底します。



## ■金融商品の販売等に係る勧誘方針

当行は、「金融商品販売法第9条（勧誘方針の策定）」に則り、金融商品の勧誘に当たって次の事項の遵守に努めています。また、確定拠出年金業務に係わる「企業型年金に係わる運営管理業務のうち運用方法の選定及び加入者等に対する提示の業務」及び「個人型年金に係わる運営管理機関の指定もしくは変更業務」につきましても、同様に遵守することに努めています。

### 西日本シティ銀行の金融商品の販売等に係る勧誘方針

- 1.当行は、お客さまの知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的に照らして適正な情報の提供と商品説明を行います。
- 2.当行は、お客さま自身の判断と責任においてお取引いただけるよう、商品の内容やリスクの内容などの重要事項について、十分にご理解をいただくよう努めます。
- 3.当行は、お客さまの信頼の確保を第一義とし、不確実な事項に対する断定的判断の提供や事実と異なる情報の提供など、お客さまの誤解を招くような説明・勧誘は行いません。
- 4.当行は、正当な理由なく、早朝・深夜の勧誘など不適切な時間帯やお客さまに迷惑な場所などで勧誘を行いません。
- 5.当行は、お客さまに適切な勧誘ができるよう商品知識の習得に努めます。
- 6.商品の説明・勧誘などについて、お気づきの点がございましたら、最寄りの窓口までご連絡ください。

## 当行が契約している指定紛争解決機関

### ■一般社団法人 全国銀行協会

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、全国銀行協会が運営しています。ご相談・ご照会等は無料です。

連絡先：全国銀行協会相談室  
電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772  
受付日：月曜日～金曜日（祝日及び銀行の休業日を除く）  
受付時間：午前9時～午後5時

※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。

### ■一般社団法人 信託協会

信託相談所は、信託に関するご照会やご相談の窓口として信託協会が運営し、信託兼営金融機関や信託会社（信託銀行等）の信託業務等に対するご要望や苦情をお受けしています。信託相談所のご利用は無料です。

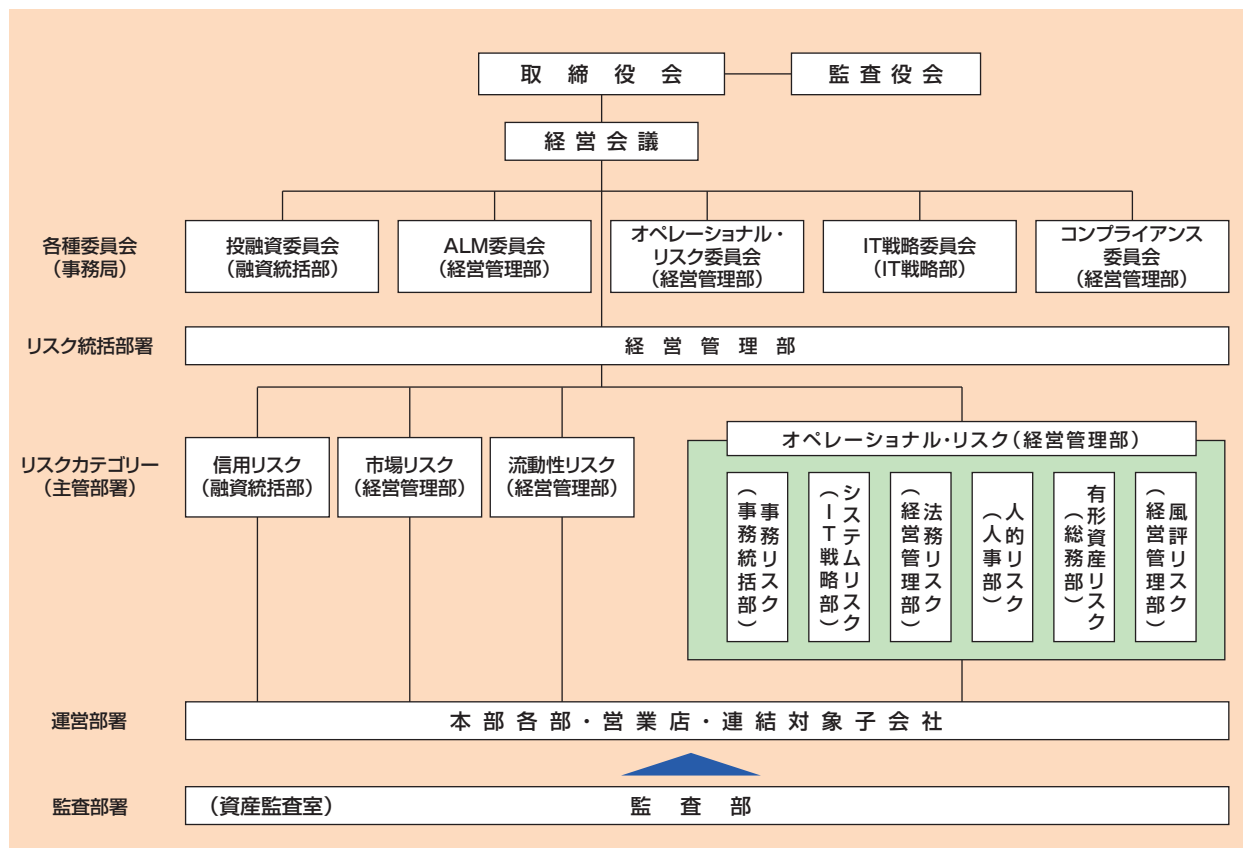
連絡先：信託相談所  
電話番号：0120-817335 または 03-6206-3988  
受付日：月曜日～金曜日（祝日及び銀行の休業日を除く）  
受付時間：午前9時～午後5時15分

※信託協会は信託業法及び金融機関の信託業務の兼営等に関する法律上の指定紛争解決機関です。

## リスク管理の体制

金融の自由化・国際化の進展、IT技術の進歩などにより、金融業務におけるリスクは、より複雑化・多様化しています。当行では、リスク管理の強化を経営の最重要課題のひとつと位置付け、健全な経営基盤の確立と安定した収益を確保するため、リスク管理体制の強化・充実に努めています。

### ■ リスク管理の体制

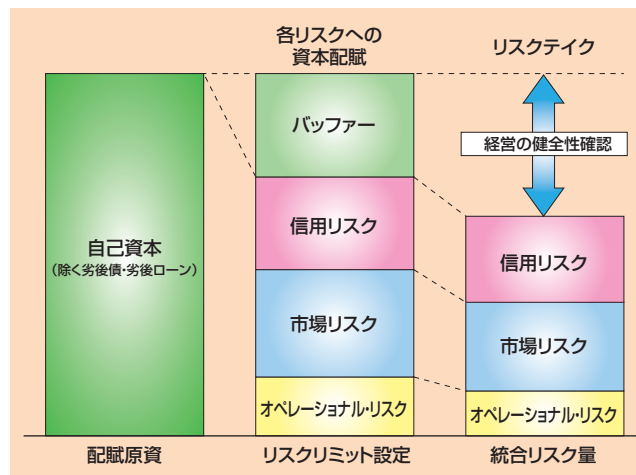


### ■ 統合リスク管理

当行では、銀行が抱える様々なリスクを統計的手法であるVaR（バリュー・アット・リスク）\*などの統一的な尺度で計量化し、把握されたリスク量と経営体力とを対比することで適切なリスク管理を行っています。

具体的には、信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスクの各リスク・カテゴリーに資本を配賦し、各事業部門は配賦された資本（リスクリミット）の範囲内にリスクが収まるよう、適正なコントロールを行っています。経営陣で構成するALM委員会が、これらのリスク量を自己資本と比較することで、経営の健全性が確保されていることを確認しています。

また、VaRでは捕捉できないリスクを補完するため、定期的にストレステストを実施し、自己資本への影響度などを把握することで、自己資本の十分性を確認しています。



\* VaR（バリュー・アット・リスク）  
一定の期間中に、一定の確率で発生し得る最大損失額を統計的に予測したリスク量のことです。

## ALM\*体制

当行では、ALM委員会を毎月開催し、今後の景気動向や市場金利予測に基づき、オフバランス取引を含む銀行全体の資産・負債を対象とした総合的な管理を行っています。

預貸金、債券、株式、投信等のリスク量をVaRにより計測するほか、運用資金・調達資金の契約期間の違いから生じるギャップの分析及びスプレッドバンキングによる収益計数等に基づいて、収益の極大化・安定化に向けたリスク管理上の重要事項や、統合リスクに関する事項を協議・決定しています。

※ ALM (Asset Liability Management)

資産・負債を総合的に管理する手法のことをいいます。金利や為替の変動などあらゆるリスクを考慮し、それらリスクを適正にコントロールすることで、合理的かつ効率的なポートフォリオを構築し、収益の極大化・安定化を目指すものです。

## 信用リスク管理

信用リスクとは、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をいいます。

当行では、信用リスク管理の基本的考え方を定めた「信用リスク管理方針」や与信行動規範である「クレジットポリシー」に基づき、信用リスク管理の強化に努めています。

個別案件の与信については、公共性・安全性・収益性・成長性の観点から、資金使途・返済財源・事業収支計画・投資効果等を十分に検証し、お取引先の実態把握に基づいた厳格な与信判断を通して、資産の健全性の維持・向上に努めています。

貸出ポートフォリオについても、「信用格付制度」をベースに「信用リスクの定量分析」や「業種別ポートフォリオ管理」を通して、特定の業種やお取引先に偏ることのないようリスク分散に留意するとともに、信用コストに見合う収益の確保に努めています。

さらに、特定のお取引先またはグループに与信が集中して大きな損失が発生するリスクを抑制するため、「大口与信先管理基準」に基づき適切な与信管理を行い、経営の健全性の確保に努めています。

また、適正な償却・引当を実施するため、資産の自己査定を行い、監査部資産監査室において自己査定の実施状況及びこれに基づく償却・引当の妥当性を監査しています。

## 市場リスク管理

市場リスクとは、金利、為替、株式などの変動により、保有する資産・負債（オフバランスを含む）の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクをいいます。

当行では、市場リスクを適切に管理するため、半期ごとにALM委員会において、各業務部門別およびリスクカテゴリー別に、リスク枠、ポジション枠、損失限度枠などの限度枠を設定しています。市場リスクの計測においては、VaR（ヒストリカル法）、BPV\*などの複数のリスク計測により定量化を実施し、許容限度内での適正なリスクコントロールにより、安定した収益の確保に努めています。

また、市場取引の執行部署（フロントオフィス）と事務処理部署（バックオフィス）を明確に分離し、市場部門から独立した経営管理部をリスク管理担当部署（ミドルオフィス）として、市場取引の損益状況や市場リスクの状況をモニタリングするなど、相互牽制が働く体制としています。

※ BPV（ベース・ポイント・バリュー）

金利がたとえば1ベース・ポイント（=0.01%）変動したときに、保有資産・負債の価値がどの程度変化するかを計測した値をいいます。

## 流動性リスク管理

流動性リスクとは、運用と調達の期間のミスマッチや予期せぬ資金の流出により、必要な資金確保が困難になる、または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（資金繰りリスク）、及び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（市場流動性リスク）をいいます。

当行では、資金の逼迫をもたらすことのないよう、資産の健全性維持に努めているほか、「流動性リスク管理方針」、「流動性リスク管理規程」等を定めて流動性リスクの管理態勢を整備し、市場流動性の確保及び資金繰りの安定に努めています。

日常の資金繰りに関しては、資金証券部・市場証券部が資金繰り管理部署として市場性資金の運用・調達等を行い、流動性リスク管理部署である経営管理部が資金繰り状況を確認するなど、相互牽制が働く体制としています。

また、不測の事態に備え、短期間で資金化できる流動性準備資産を十分に確保しているほか、資金繰りの逼迫が懸念される場合や顕在化した場合の対応を「危機管理計画書」としてあらかじめ定め、速やかに対処できる体制を整備しています。



## ■ オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、業務の過程、役職員の活動若しくはシステムが不適切であること又は外生的な事象により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・リスクが全ての業務・部署に関わる広範囲かつ多種・多様なリスクであることや、業務運営上可能な限り回避すべきリスクであることを踏まえ、適切に管理するための組織体制及び仕組を整備し、リスク顕在化の未然防止及び顕在時の影響の極小化に努めています。具体的には、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つのリスクカテゴリーに分け、各リスクの主管部署にて各々の管理規程等に則り、リスク特性に応じた管理を実施しています。

また、経営管理部をオペレーショナル・リスクの総合的な管理部署とし、オペレーショナル・リスク全体を把握・管理する体制としています。

リスクカテゴリー	リスクの定義
①事務リスク	役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスクをいいます。
②システムリスク	コンピュータシステムの停止や誤作動等、システムの不備に伴って損失を被るリスクや、コンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスクをいいます。
③法務リスク	お客さまに対する過失による義務違反及び不適切なビジネス・マーケット慣行から生じる損失・損害を被るリスクをいいます。
④人的リスク	人事運営上の不公平・不公正（報酬・手当・解雇等の問題）・差別的行為（セクシャルハラスメント等）から生じる損失・損害を被るリスクをいいます。
⑤有形資産リスク	災害その他の事象から生じる有形資産の毀損・損害を被るリスクをいいます。
⑥風評リスク	評判の悪化や風説の流布等により、信用が低下することから生じる損失・損害などを被るリスクをいいます。

オペレーショナル・リスクの中でも大きな比重を占める事務リスク、システムリスクに係る管理態勢は、以下のとおりとしています。

### 事務リスク管理

当行では、業務全般にわたり事務規程を整備し、研修や臨店事務指導等を通して事務処理の品質向上を図っているほか、事務処理の集中化、コンピュータシステムによるチェック、機械化の促進等により事務処理の堅確化に努めています。

また、内部牽制の強化の観点から、各営業店における自店検査や監査部による内部監査を実施し、問題点の早期発見や事務事故の発生防止に努めています。

### システムリスク管理

銀行業務の多様化や複雑化とともにコンピュータシステムの役割は年々高まっており、お客さまに様々なサービスを安定的に提供するためにも、システムリスク管理の重要性はますます増大しています。

当行では、システム障害の未然防止、障害発生時の影響の極小化とシステムの早期回復を図るため、コンピュータ機器・通信回線の二重化等を行っているほか、基幹系システムを株式会社NTTデータが運営する地銀共同センターに移行し、システムの安全対策とバックアップ体制の強化を行っています。また、「システムリスク管理方針」、「システムリスク管理規程」に基づき、相互牽制が働く体制としているほか、個別のシステムについては、システムの利用状況、直面するリスクの大きさ、保護すべき情報の重要性等に応じて、実態に即した安全対策を実施し、情報セキュリティの確保に努めています。

## ■ 危機管理

大規模災害や新型インフルエンザのまん延、システム障害等の不測の事態が発生した場合においても、金融システムの機能維持に最低限必要な業務を中断することなく継続し、あるいは中断された場合でも速やかに業務を再開できるよう、「業務継続計画」を定めています。また、様々な訓練の実施を通して、業務継続態勢の実効性の向上に取り組んでいます。