

## コーポレート・ガバナンスの状況

当行は、「堅実で健全な経営」を経営の基本理念に掲げ、「お客様・地域社会と共に発展しベストパートナーとして信頼される銀行」を目指しております。

この経営理念に基づき、地域のお客様が信頼してお取引いただき、お客様や地域社会の発展に貢献するために、経営基盤の強化や収益性の向上、健全性の確保等に努めております。

また経営環境の変化に迅速に対応する観点から、戦略的な経営の実現、スピーディな経営の意思決定機能と執行体制の強化、経営の透明性の確保、適時適切な情報開示など、企業価値向上のためコーポレート・ガバナンスの充実・強化に努めております。

なお、当行は平成23年3月期より「内部統制報告書」を開示しております。

### コーポレート・ガバナンス体制

#### 取締役会

当行の取締役数は、(平成29年6月30日現在)16名で、社外取締役は1名であります。

取締役会は毎月1回および必要に応じて随時開催し、法定の決議事項に加え、重要な業務執行に関する事項について迅速な意思決定、決議をしております。

#### 監査役会

当行は監査役会制度を採用しており、監査役会は、(平成29年6月30日現在)4名の監査役に構成されております。4名の監査役のうち2名は社外監査役であります。

監査役会は月に1回および必要に応じて随時開催し業務執行の監査をしております。

各監査役は取締役会および常務会、その他重要な会議に出席するほか、取締役、使用人等の職務執行状況および重要書類等の監査を行うほか、本部および営業店の業務や財産の状況を監査しております。

また、会計監査人の独立性を踏まえ、会計監査人から随時報告および説明を受けております。

#### 常務会

常務会は、本部常勤取締役をもって構成し、必要に応じ、取締役、本部部長も構成員に加え、全般的な業務執行方針および計画等を迅速に協議するとともに、リスク管理を統括しております。

毎月定例会および必要に応じ随時開催し、各種リスクの統括的な管理を実施し、リスク管理の適切な管理・運営を行うことにより「健全性の確保」と「収益力の向上」を両立し得る経営を目指し取り組んでおります。

### 内部管理体制の整備状況

当行では監査部による検証・監査を通じ、内部管理体制の強化を図っております。

独立した内部監査部門である監査部は、本部や営業店の業務遂行状況等について監査を実施し、各部門のコンプライアンスやリスク等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、その状況を監査報告書に取り纏め、取締役、監査役及び各部長出席のもと監査報告会を開催し報告しております。

### 内部監査、監査役及び会計監査の相互連携

内部監査は監査部業務監査部が担当しており、本部及び営業店の業務運営状況、リスク管理状況等の監査を実施、監査役も本部及び営業店の業務や財産の状況を監査しております。

会計監査人は、東陽監査法人に依頼しており、財務諸表監査及び内部統制監査を受けております。監査部・監査役・東陽監査法人は内部監査部門の専門性を高めるとともに、監査の効率性と実効性の向上に努め相互の連携を図っております。

### 会計監査人の状況

- ・業務を執行した公認会計士の氏名  
指定社員・業務執行社員 恩田 正博  
指定社員・業務執行社員 鈴木 裕子
- ・所属する監査法人名  
東陽監査法人
- ・監査業務に係る補助者  
9名

### 業務の適正を確保するための体制

平成18年5月10日の取締役会において業務の適正を確保するための体制について決議を行いました。

なお、平成19年11月16日に、反社会的勢力との関係遮断に関する部分を第1条4項に追加、平成27年3月18日に、会社法の改正等を踏まえ、見直しを行いました。

また、年に一度取締役会において見直し検討を行っております。

以下は体制の大項目となります。

1. 取締役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
2. 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事項
3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
4. 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
5. 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
6. 次に掲げる当行及び子会社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
  - ①子会社の取締役の職務の執行に係る事項の当行への報告に関する体制
  - ②子会社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制
  - ③子会社の取締役の職務の執行が効率的に行われていることを確保するための体制
  - ④子会社の取締役及び使用人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
7. 取締役および使用人が監査役に報告するための体制その他の監査役への報告に関する事項
8. 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
9. 前条の使用人の取締役からの独立性に関する事項及び使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項
10. 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

# 法令等遵守 (コンプライアンス) 態勢

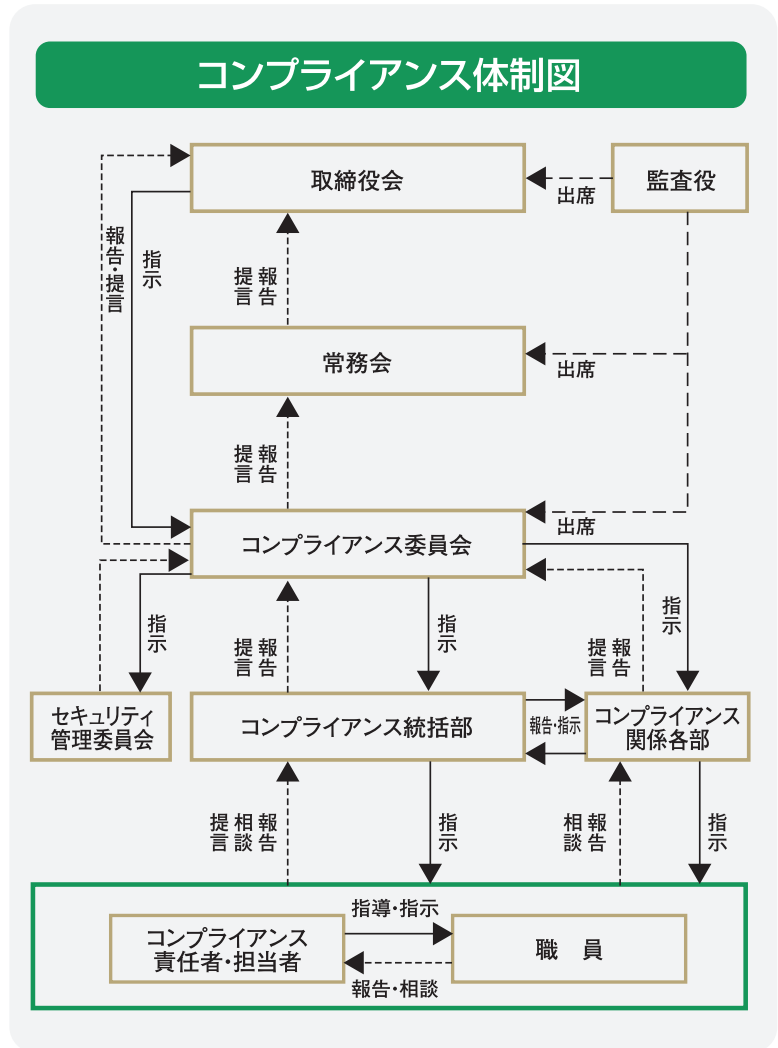
## ■ コンプライアンス体制

当行のコンプライアンス体制は、統括部署であるコンプライアンス統括部を中心として、違法行為や事故等の発生を防止するための態勢を整備するとともに、本部各部、営業店にコンプライアンス担当者を配置し、日常の業務の中で法令等違反が発生しないよう遵守状況のモニタリングを行っております。

また、経営トップが自らあらゆる機会を捉えてコンプライアンスの重要性について繰り返し言及・指導し、全役職員に対して遵守マインドの向上を図り、コンプライアンスを定着しております。

## ■ 基本方針

1. 銀行の持つ公共的使命を達成するため、経営の基本理念である「堅実で健全な経営」を念頭に、経営体質の強化と健全な業務運営を行っていきます。
2. 創意と工夫を生かした質の高い金融サービスの提供を通じてお客さまのニーズに応えるとともに、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保など、お客さまの利益の適切な保護も十分に配慮し、地域に密着した信頼される銀行をめざします。
3. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることなく、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。
4. 積極的かつ公正な経営情報を開示すると共に、地域に対し正確かつ十分な情報提供を常に心掛けます。
5. 従業員の人權を尊重し、個性を生かして能力発揮ができるよう、安全で働きやすい職場環境の確保に努めます。
6. 資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践する事業運営を行うとともに、金融サービスを通じて環境保全に寄与することを心掛けます。
7. 良き企業市民として、地域の健全な発展に貢献するよう、社会貢献活動に積極的に取組みます。
8. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては断固として対決し、関係遮断を徹底します。



平成29年6月30日現在

## ■ 取組体制

### ● コンプライアンスマニュアル「みちしるべ (道標)」の制定

役職員が守るべき具体的な行動規範や業務上遵守すべき法令等を盛り込んだコンプライアンスマニュアル「みちしるべ (道標)」を制定し、全役職員に配布のうえ日常における指針として活用しています。

### ● コンプライアンスプログラムの策定

コンプライアンスを確実に実践していくための具体的な実践計画として、コンプライアンスプログラムを毎年度ごとに策定し、このプログラムに従って、コンプライアンスの整備を行うとともに、役職員に対して階層別研修を行い、コンプライアンスの定着化を図っています。また、全役職員に対してコンプライアンステストを継続的に実施し、銀行業務における法令等の知識の向上に努めています。

### ● コンプライアンスホットラインの制定

コンプライアンス違反の未然防止および自浄作用による抑止・改善を図るため、専用電話・Eメール等を通報手段とするコンプライアンスホットライン制度 (内部通報制度) を制定し、相互牽制機能を高め、全役職員に対して公正な制度を構築しております。

### ● コンプライアンス委員会の充実

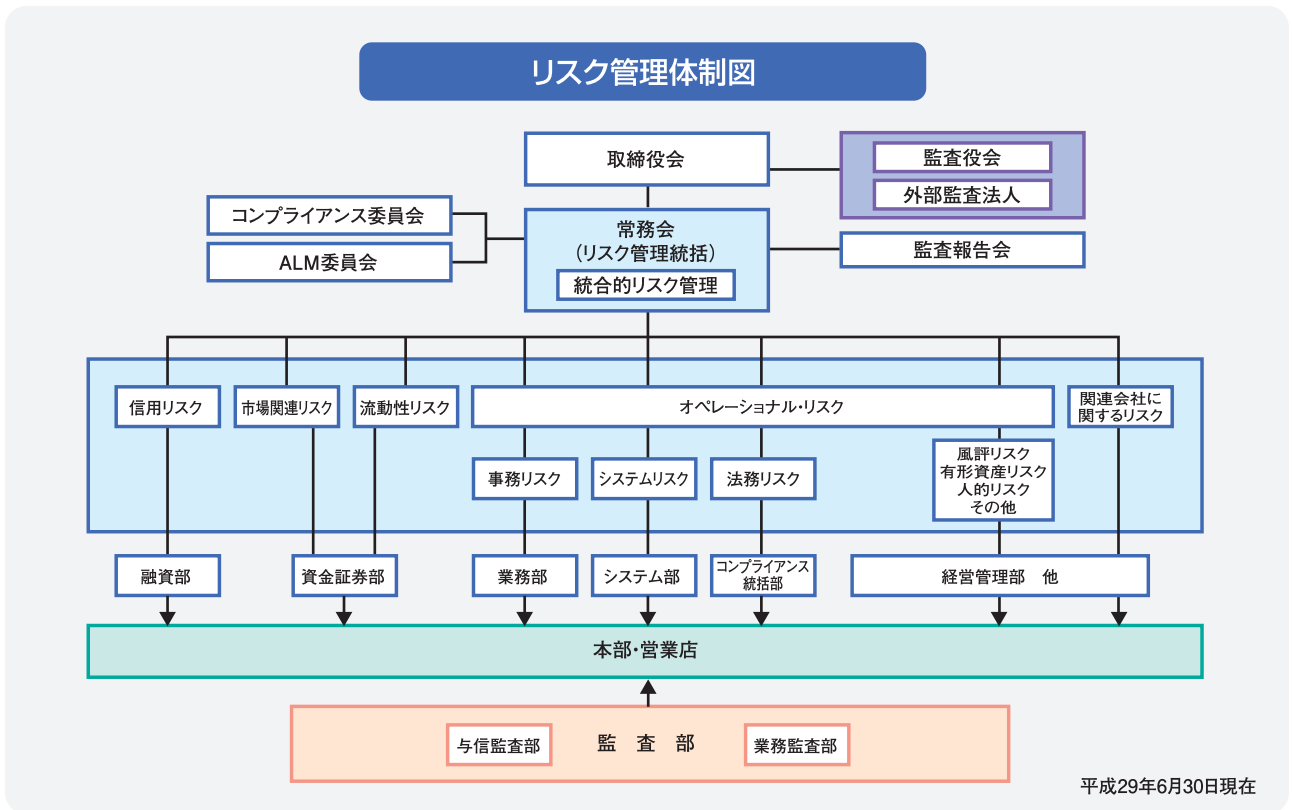
銀行業務の適切な運営を図るため、法令等遵守の観点から諸施策等の協議・検討を行い、法的諸問題の発生を未然に防止するとともに、当行のコンプライアンスの強化・充実を図るため、コンプライアンス委員会を月1回および必要に応じて随時開催し、充実した運営をしております。

## リスク管理態勢

金融環境の変化・金融システムの高度化等により、銀行が直面するリスクは多様化、複雑化しており、各種リスクについて適切な管理を行うことが一層重要になってきています。

当行では「リスク管理基本規程」を制定し、経営の最重要課題であるリスク管理に関する基本的な方針および方法を明確にし、リスク管理の適切な運用を行い経営の健全化を図っております。

銀行業務において生じる、信用リスクをはじめ、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスク等、各所管部署が管理しているリスクについては、常務会にてリスク管理全体を統括し、各種リスクについて適切な管理・運営を行うとともに、これらリスクを総体的に捉え、自己資本と比較・対照し充実度を評価する統合的リスク管理を行い、「健全性の確保」と「収益力の向上」を両立し得る経営を目指し、取り組んでおります。



### 信用リスク管理

信用リスクとは、お取引先の経営悪化や倒産などにより、貸出資産の価値が減少したり、消失して銀行が被るリスクのことで、銀行にとって経営に与える影響が最も大きい基本的なリスクです。

当行では、従来から審査部門である融資部と推進部門である営業統括部が独立した組織となっており、相互牽制機能が働く体制を確保するとともに、「信用リスク管理規程」を制定し、当行与信の価値向上を実現するために必要な信用リスク管理の枠組みを定め、信用リスク管理重視の審査体制や大口貸出、特定業種への偏重を避ける体制整備など適切な審査及びリスク管理を実施しております。

一方、信用リスク管理の高度化を図るため「信用格付制度」を導入し、信用リスクの計量化を行い、リスクデータの整備・充実を図るとともに、信用リスク管理に客観性・統一性をもたせております。

審査能力の向上については、人事部・融資部による融資担当役員向け、初級・中堅役員向け等階層別研修の実施や、審査グループ職員の外部研修への参加等により審査能力の向上に努めております。

また、資産査定において、独立した監査部と与信監査部により、自己査定や償却・引当状況について監査機能が十分働く体制を整備しており、適正な資産査定を実施しております。

### 市場関連リスク管理

市場関連リスクとは、金利や為替、株価など市場の変動により、保有する資産の価格が変動し損失を被るリスクです。

当行では、資金証券部が市場関連リスクを担当しており、有価証券運用は、中長期保有を原則としつつ、価格変動リスク等の市場関連リスクを認識し、当行財務に与える影響を踏まえた上で、リスク軽減のための適切な管理を実施し、「安全性」、「流動性」、「収益性」を確保したポートフォリオ運用を目指して運用をしております。

管理体制については、毎月開催されるALM委員会等に報告のうえ、検討、分析を行い、基本方針の決定や運用に対する管理は取締役会等において行っております。

### 流動性リスク管理

流動性リスクとは、当行の信用状況等の変化により資金が流失し資金の調達に不能となったり、市場の混乱等により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です。

当行では資金証券部が関連部署と綿密に連携し、厳格な資金繰り管理をしております。

管理体制については、市場関連リスク同様ALM委員会に報告し、検討、分析を行う体制となっております。

また不測の事態に備えて速やかに対処できるよう緊急時の対応策を整備するなど、適切な措置を講じております。

## ■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、各業務の過程における事務ミス、システム障害等により、損失を被るリスクのほか、役職員による不正、コンプライアンス体制の不備、災害等によるオペレーションの中断などにより損失を被るリスク、さらに、それらに伴う評判の悪化や訴訟等により損失を被るリスクです。

オペレーショナル・リスクは事務リスク、システムリスク、法務リスク、風評リスク、有形資産リスク、人的リスク、その他オペレーショナル・リスクの7つのリスクに区分しており、その内容は以下のとおりとなります。

### ●事務リスク

事務リスクとは、正確な事務処理が行われなかったり、内部規程等に違反することに起因し事務事故・不正行為等が発生し損失を被るリスクです。

当行では、事務の多様化や取引量の増加に適切に対処し、お客様からの信頼を維持・向上させていくため、事務処理体制の整備を行うとともに、事務研修、事務習得管理等を行い、事務処理能力の向上に努めております。

監査体制については、監査部業務監査部による本部各部門および営業店への内部監査の実施、営業店自らが行う店内検査、また業務部による指導により事務管理水準の検証と事故の未然防止に努めております。

### ●システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤操作等、システムの不備等により損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に利用されることにより損失を被るリスクです。

コンピュータシステムは銀行業務に欠くことのできない存在であり、情報処理技術の高度化、発展によりシステムへの依存度はますます高まっております。

当行では、システムリスクを回避するための安全対策を講じるとともに、万一の事故発生に備えた「危機管理計画(コンティンジェンシープラン)」を策定し、支障を最小限に抑える体制としております。

### ●法務リスク(リーガルリスク)

法務リスクとは、業務の諸取引において、法令や内部規程等に違反することに起因し、取引上のトラブルなどにより損失を被るリスクです。

当行では、コンプライアンス統括部および弁護士によるリーガル・チェック等により、適法性等の検証と事故の未然防止に努め、適正な法令等遵守態勢を構築しております。

### ●風評(評判)リスク

風評リスクとは、各種リスクが顕在化することや、誤った風評が流れることなどにより、当行の評判の悪化、信用の低下・毀損が発生し、預金等の流出が起きるなどの損失を被るリスクです。

当行では、堅実で健全な経営により信用を築いておりますが、万一に備え、モニタリングするとともに、金融危機等のリスクが顕在化した場合の対応策として「金融危機発生時の対応マニュアル」を定め、適切に対応する体制としております。

### ●有形資産リスク

有形資産リスクとは、地震、台風等の自然被害、テロ等の人為的災害による社会インフラの障害や有形資産の毀損、又は交通事故や強盗その他により損失を被るリスクです。

当行では万一の災害等の発生に備えた「危機管理計画(コンティンジェンシープラン)」を策定し、迅速かつ適切に対応し、支障を最小限に抑える体制としております。

### ●人的リスク

人的リスクとは、人事運営上および労務管理上の不公平・不公正や差別的行為などにより、損失を被るリスクです。

### ●その他オペレーショナル・リスク

その他オペレーショナル・リスクとは、前述のいずれにも属さない事故・トラブルにより損失を被るリスクです。

## ■関連会社に関するリスク管理

関連会社に関するリスクとは、関連会社が内包するリスクの顕在化により、当行が損失を被るリスクです。

当行の関連子会社は2社ありますが、グループ会社である関連子会社に存在する各種リスクをモニタリングし、適切な対応をとっております。

## 個人情報保護態勢

### 個人情報保護における当行の取組み

当行は、お客様の個人情報等(※)を適切に取扱うことが社会的責務であると認識し、「個人情報の保護に関する法律」等に基づき、「個人情報保護方針」を策定し、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の個人情報等の保護に万全をつくしてまいります。

(※)以下、個人情報(個人識別符号を含む)と個人番号および特定個人情報(個人番号をその内容を含む個人情報)を含めて個人情報等といえます。

また、「個人情報保護方針」に基づき、

- ・「個人情報保護宣言」
- ・「個人情報・特定個人情報の利用目的」
- ・「個人情報情報機関および加盟会員による個人情報の提供・利用について」
- ・「不渡情報の共同利用にあたってのお願い」

を策定・公表し、個人情報等の適正で厳格な保護と利用に努めております。

なお、「個人情報の開示請求等手続き」に基づき、ご本人またはその代理人からのご依頼による開示請求等に対応しております。

詳しくは、当行本支店の窓口にお申し出ください。

### 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

当行の個人情報等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。

静岡中央銀行 営業企画部「お客様相談室」  
〒410-0801 沼津市大手町4丁目76番地  
TEL 0120-700-858

当行の個人情報保護方針等の詳細は、当行ホームページ・店頭ポスター・パンフレット等により公表しております。

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp>



## 顧客保護等管理態勢

### お客様保護のための取組み

当行では、金融機関の業務の健全性および適切性の観点や顧客の保護および利便性の向上の観点から、顧客保護等管理態勢の整備・充実をきわめて重要であると認識し、「顧客保護等管理方針」を制定し、法令等に従った適切な体制の整備・充実に努めております。

本方針に基づき、必要な顧客保護等管理に関する内部管理規程を制定するなど態勢整備に務めるとともに、銀行都合での業務を行わず、当行の基本方針の柱である『お客様中心主義』（お客様の目線に立ったCC）を進化させ、お客様の評価・支持を高めることに努めております。

#### ■顧客説明管理

与信取引、預金等の受入れ、金融商品の勧誘・販売等に関し、お客様に対する説明を適切かつ十分に行うため、「顧客説明管理規程」を設け、各種顧客説明マニュアルに基づいた説明を行うよう説明態勢を整備しています。

#### ■顧客情報管理

お客様の個人情報等の適切な取扱いおよび厳正な管理について、「個人情報保護基本規程」、「特定個人情報保護基本規程」を定め、各種法令等の遵守や不正アクセス、個人情報の紛失および漏洩等防止のための安全管理対策を実施し、お客様の個人情報保護態勢を整備しています。

#### ■顧客サポート等管理

お客様からの相談、苦情等に真摯な姿勢で、適切かつ十分に対応するとともに、常にお客様の目線に立った業務改善に努めるため、お客様相談窓口の設置やCSマニュアル等により、お客様をサポートする態勢を整備しております。

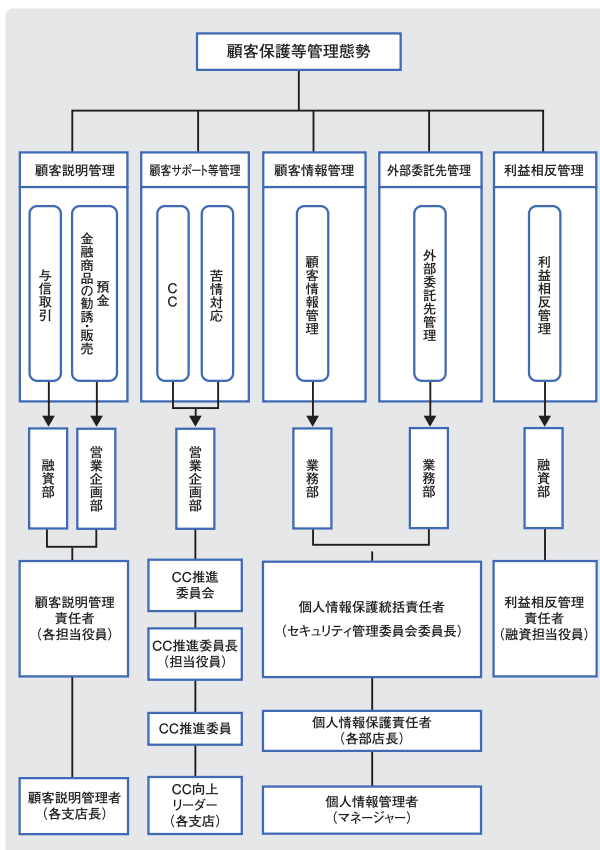
#### ■利益相反管理

当行または当行の関連会社とお客様の間、ならびに当行または当行の関連会社のお客様相互間における利益相反により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、「利益相反管理規程」を設け、各種法令等の遵守や対象取引の特定、およびその管理方法を定め、利益相反管理態勢を整備しています。

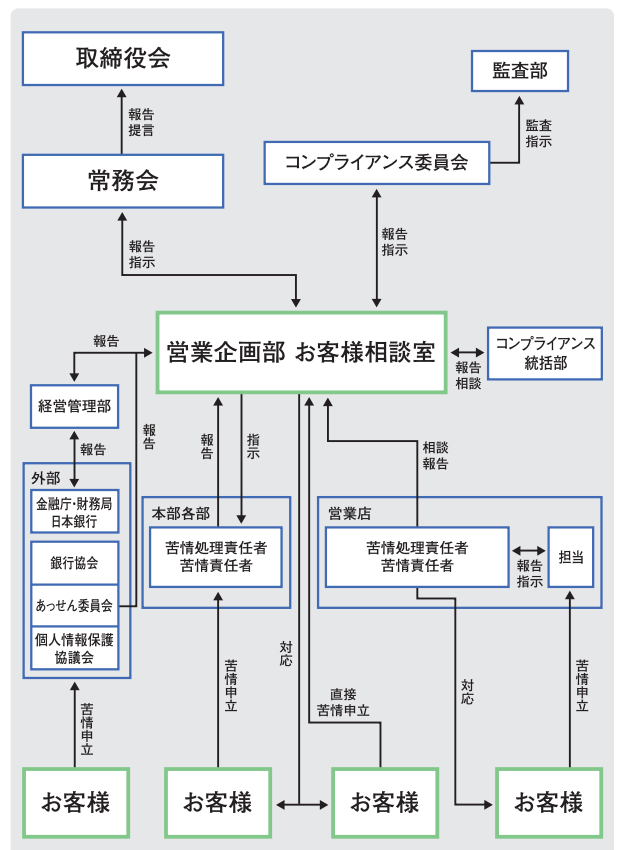
#### ■外部委託先管理

お客様との取引に関連する当行の業務を外部に委託する際、お客様の情報その他お客様の利益を保護するために、「外部委託管理規程」を定め、定期的または必要に応じてモニタリングを実施するなど、厳正な外部委託先管理態勢を整備しています。

顧客保護等管理態勢組織図



苦情対応体制フロー図



平成29年6月30日現在

平成29年6月30日現在

## お客様保護における静岡中央銀行の特徴的な取組み

### ■お客様相談態勢

当行では、お客様保護における特徴的な取組みとして、営業店の現場で発生するさまざまな事案に対し、コンプライアンス統括部によるお客様相談を行っており、法務面を踏まえた的確な状況判断を行い、適切かつ迅速にお客様に対応しております。平成28年度は1,707件のお客様相談を受け、制度開始以来では約1万2千件となりました。

その中で特に、相続やご高齢のお客様との取引に関する相談が年々増えており、平成28年度は全体の約8割を占めお客様のニーズが高まっております。

また、ご高齢のお客様との取引や相続に関する相談内容が多いことを踏まえて、ご高齢のお客様との取引に関する営業店向けガイドブックを平成19年9月、相続に関する営業店向けガイドブックを平成21年1月に発刊し、顧客保護の観点から、適切な対応を実施しております。

### ■反社会的勢力との取引排除の取組み

反社会的勢力との取引排除は、金融機関の社会的責任であり、コンプライアンス基本方針へ反社会的勢力との対決方針を明示する他、行内体制を整備しております。

政府が策定した指針に基づき、平成22年4月に普通預金・当座預金・貸金庫規定へ暴力団排除条項を挿入するとともに、同取引を開始する際は、反社会的勢力ではないことの同意書を受け入れることとしました。また、平成23年10月からは全預金規定に暴力団排除条項を挿入し、反社会的勢力との取引排除における態勢を強化しております。

特別情報管理検索システムについては、平成19年6月より稼働開始し、現在は全ての種類の取引を新規に開始する際には、同システムの検索を義務付けし、登録済の人物・団体と一致した場合は取引を謝絶することとしております。

平成21年5月には、特別情報・凍結口座システムとして横断的に検索可能となったほか、平成21年8月には、法人代表者等に加え、保証人等の変更も顧客開設時の検索対象に追加しました。平成28年5月には、法人の実質的支配者の検索を追加（新規融資取組時）するなど、体制をより強化しております。

また、既存取引においても実態調査を行い、取引解消に向け取組んできましたが、平成24年6月より、全顧客データと登録済データの定期的なスクリーニングを開始するなど、取引実態の把握とモニタリングを強化しております。

### ■振り込み詐欺等金融犯罪防止に向けた顧客保護態勢の強化

#### ●類推されやすい暗証番号の使用停止

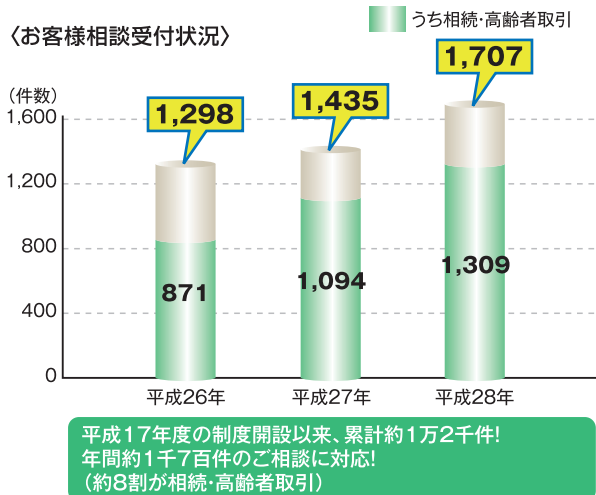
偽造、盗難キャッシュカード等の預金の不正利用による被害拡大を抑止し、お客様の大切な資産をお守りするための対策として、生年月日や電話番号等類推されやすい暗証番号を使用しているお客様に対し、預金残高10万円以上のお客様を対象に、事前にダイレクトメール等にて変更のご依頼を複数回に亘りお願いしたうえで、類推されやすい暗証番号の使用停止を実施しました。

#### ●「預手プラン」の取組み

静岡県警より、振り込み詐欺防止対策として、金融機関窓口において、高齢者（75歳以上）が300万円以上の現金を引き出そうとした際、「記名式線引自己宛小切手」での支払い（受領）をお勧めし、現金化に時間を設け、支払相手を特定し振り込み詐欺被害を防止する「預手プラン」の要請があり、静岡県内店舗のほか、神奈川県内・東京都内店舗等全店舗で実施しています。

#### ●不正送金等を防止するセキュリティソフトの無償提供開始

平成27年7月、当行のホームページやインターネットバンキングを安心してご利用いただくため、不正送金・フィッシング対策ソフト「PhishWall（フィッシュウォール）プレミアム」の無償提供を開始しました。



### ■「相続マイスター制度」の導入

お客様からの相談ニーズの高い「高齢者取引」「相続手続」業務に強い人材を育成、輩出するため、行内資格として「相続マイスター制度」を制定しました。

平成23年1月に第1回目の試験を実施、現在までに「相続マイスタージュニア」は527名、上級資格である「相続マイスター」は49名の合格者を輩出しています。



#### ●不正利用口座開設防止に向けた取組み

振り込み詐欺等に利用される不正口座開設防止策として、警察庁が作成した凍結口座名義人リスト（振り込み詐欺に利用した口座の名義人リスト）を口座開設時に検索・照会するシステムを構築し、リスト該当者の口座開設は謝絶することとしております。

また、未公開株や社債購入を騙り、法人口座へ振込させる詐欺被害が増加している状況を鑑み、法人口座開設の審査を厳格化しております。

#### ●金融犯罪防止に向けた行員研修

金融犯罪防止に向けた研修や勉強会を実施し、窓口等での未然防止を徹底し、ATMコーナーでの携帯電話使用禁止等ATMコーナーへのポスター等の掲示や声掛けの実施を徹底しました。

#### ●キャッシュカードによるATMでの1日あたりの支払限度額変更

振り込み詐欺や偽造・盗難キャッシュカード等の金融犯罪が社会問題となっている現状下、犯罪被害からお客様の大切な資産をお守りするため、キャッシュカードによるATMでの支払限度額の引下げを実施いたしました。