

## コーポレート・ガバナンスについて

### 基本的な考え方

当行は地域金融機関として、お客さま・株主さまにとって、なくてはならない銀行であり続けるために「佐賀銀行ブランド」の確立を目指しています。

このような考えに基づき、コーポレート・ガバナンスに関する施策の実施と体制の整備に努めております。

### コーポレート・ガバナンス体制の状況

当行の取締役会は、取締役12名により構成され、当行の業務執行を決定し、取締役の職務の執行を監督しています。また、社外取締役1名を選任し、取締役会の監督機能強化や、取締役会における意思決定の公正性、客観性の向上を図っています。

当行は監査役制度を採用しており、社外監査役3名を含む4名からなる監査役会が、取締役の職務執行状況を監査し、助言を行っています。

また、当行及び当行グループに在籍経験のない社外取締役及び社外監査役が、独立した立場より当行の業務執行の監査・監督を行う体制とすることにより、コーポレート・ガバナンスの実効性と健全性の確保に努めています。

なお、当行の取締役は14名以内、監査役は4名以内とする旨を定款で定めています。

当行では、急速に変化する経営環境に適切かつ迅速に対応していくため、また、業務執行が適正に行われるよう、取締役会等における審議の充実と意思決定の迅速化を図っています。

取締役会は、原則月1回開催され、法令等で定められた事項及び経営に関する重要事項について決定しています。また、業務執行取締役の位置付けを明確にし、その取締役会への報告を充実させるなど取締役会の機能強化を図っています。

取締役会より委任を受けた銀行の常務に関する事項については、頭取、会長及び専務取締役並びに常務取締役により構成される常務会を原則週1回開催しており、迅速な意思決定を図っています。さらに、業務の推進状況や全行的なリスク管理状況について協議・検討を行う機関として、頭取、会長、専務取締役、常務取締役及び社外取締役並びに関係部長により構成される経営会議（毎月）・コンプライアンス委員会（隔月）を開催するなど、コーポレート・ガバナンスの充実を図っています。また、取締役会はもちろんのこと、常務会など経営の重要な会議には監査役が出席し、「動的監査機能」を充実させています。

なお、当行は会社法第427条第1項に基づき、社外取締役及び社外監査役との間において、当該社外取締役及び社外監査役が任務を怠ったことによって当行に損害を与えた場合、その職務を行うにつき善意でかつ重大な過失がないときは会社法第425条第1項各号に定める額の合計額を限度としてその責任を負う旨の、責任限定契約を締結しております。

### 内部統制システムの整備の状況

#### 1. 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

法令等の遵守に係る「法令遵守の基本方針」・「法令遵守の遵守基準」・「コンプライアンス・マニュアル」等を制定し、全役職員が法令・定款及び内規を遵守した行動をとるための行動規範を定め、法令・定款に違反する行為を未然に防止するよう努めています。

また、コンプライアンスの確立・浸透・定着を目的に、頭取を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置するとともに、経営管理部を担当部署としコンプライアンスに関する指導、教育等の実務を担わせています。

さらに、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、毅然とした態度で断固として対決し、関係遮断及び被害の防止のための体制整備に努めています。

## 2. 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

取締役の職務執行に関する情報については、「取締役会規程」・「常務会規程」・「経営会議規定」・「文書管理要領」その他規定に基づき保存・管理しています。

## 3. 損失の危険の管理に関する規定その他の体制

「リスク管理方針」・「リスク管理規程」に基づき、リスクカテゴリー毎の責任部署を定めるとともに統合管理部を経営管理部と定め、リスクを網羅的・総括的に管理しています。

また、リスク管理状況については、経営管理部が定期的（四半期ごと）に取締役会に報告する体制とし、取締役会は問題点の把握と改善に努めています。

## 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

中期経営計画、営業方針その他全行的な目標を定め、各部門が実施すべき目標や施策を明確にするとともに、「職務および権限規程」に基づいた職務分担・権限・執行方法を定め、また、取締役会等において定期的にその結果を把握し、改善を促すことにより目標達成の確度を高め、業務の効率化を実現することとしています。

## 5. 当行並びに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

当行のグループ会社に対し、契約に基づく当行監査部による監査及び当行より派遣するグループ会社の監査役による監査を実施するとともに、当行の監査役会による往査を実施するなど、グループ会社に対する牽制機能を保持し、グループ会社との緊密な連携を図っています。

また、当行グループ全体の内部統制の有効性を確保するため、当行及びグループ会社の法令等違反行為や不正行為等につき、当行を含め各グループ会社制定の「倫理ホットライン取扱規定」に基づき、当行グループの役職員から当行経営管理部に対し報告または内部通報を行う体制としています。

## 6. 財務報告の適正性を確保するための体制

当行グループの財務報告の適正性を確保するため、法令等に従い、財務報告に係る内部統制を整備し、適切に運用しています。

## 7. 監査役を補助すべき使用人を置くことに関する事項及びその使用人の取締役からの独立性に関する事項

監査役を補助すべき使用人として、監査室を設置し専任のスタッフを配置しています。当該専任スタッフは、監査役及び監査役会の監査業務の補助を行っています。

また、当該専任スタッフの取締役からの独立性を確保するため、その人事異動・人事評価等については、事前に監査役会に意見を求め、これを尊重することとしています。

## 8. 取締役及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

取締役は、当行に著しい損害を及ぼすおそれのある事実その他重要な事項について、監査役へ報告することとしています。また、「さぎん倫理ホットライン取扱規定」に基づき法令等違反行為や不正行為等につき取締役及び使用人から報告・通報を受けた経営管理部は、当該事実を監査役に報告することとしています。

さらに、監査役が、取締役会・常務会その他重要な会議に出席するなど常に当行の経営に係る重要な情報を把握できる体制としています。

## 9. 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

代表取締役及び内部監査部門は、監査役会とそれぞれ定期的に意見を交換しています。また、取締役及び使用人は監査役会から報告を求められた事項について報告することとしています。

さらに、経営の重要な会議には監査役の出席を認め、「動的監査機能」を強化しています。

## ■法令等遵守体制およびリスク管理体制について

金融業務が一段と多様化、高度化するなかで、銀行業務を取り巻くリスクも多岐にわたり、複雑化しております。銀行経営においてはこのようなリスクを的確に把握し、管理することが重要な課題となっております。当行では、経営管理部に「リスク統合・コンプライアンスグループ」、総合企画部に「ALMグループ」を設置し、法令等遵守（コンプライアンス）およびリスクの各カテゴリーについて統合的なリスク管理体制を整備しております。

### ■法令等遵守（コンプライアンス）体制

法令等遵守（コンプライアンス）体制につきましては、経営管理部を統括部署とし、「法令遵守の基本方針」および「法令遵守の遵守基準」を取締役会で策定しています。また、頭取を委員長とするコンプライアンス委員会を設置するなど当行の法令等遵守体制の確立を図っております。

また、当行の役職員の法令等遵守意識を向上させるための施策として、日常業務におけるコンプライアンス上の規範を網羅した「法令遵守の栞」を全役職員に常備させるなど、順法精神の向上に努める一方、取締役、執行役員および重要な使用人に対して部下から上司を評価する「360度評価」を平成16年より実施、また行員に対する人事考課や営業店に対する業績評価においても、より法令等遵守姿勢を重視した評価制度を取り入れています。

このようにあらゆる機会をとらえて法令等遵守風土の醸成に取り組んでおります。

### ■個人情報管理

平成17年4月の「個人情報の保護に関する法律」の完全施行に伴い、当行では「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」に掲げておりますように、お客さま（お取引先、株主さま、地域住民の皆さま）からの信頼を第一と考え、「個人情報の保護に関する法律」および関連法令等を遵守し、お客さまからお預かりする個人情報の保護に努めております。

そのため、全従業員において個人情報の適切な取扱いを徹底するとともに、管理責任の明確化、規定類の整備、ICカードを利用した入退館管理システムの導入、資料のペーパーレス化の促進、記録媒体の使用制限などをはじめとして、様々な組織的、人的および技術的なセキュリティ対策を講じております。

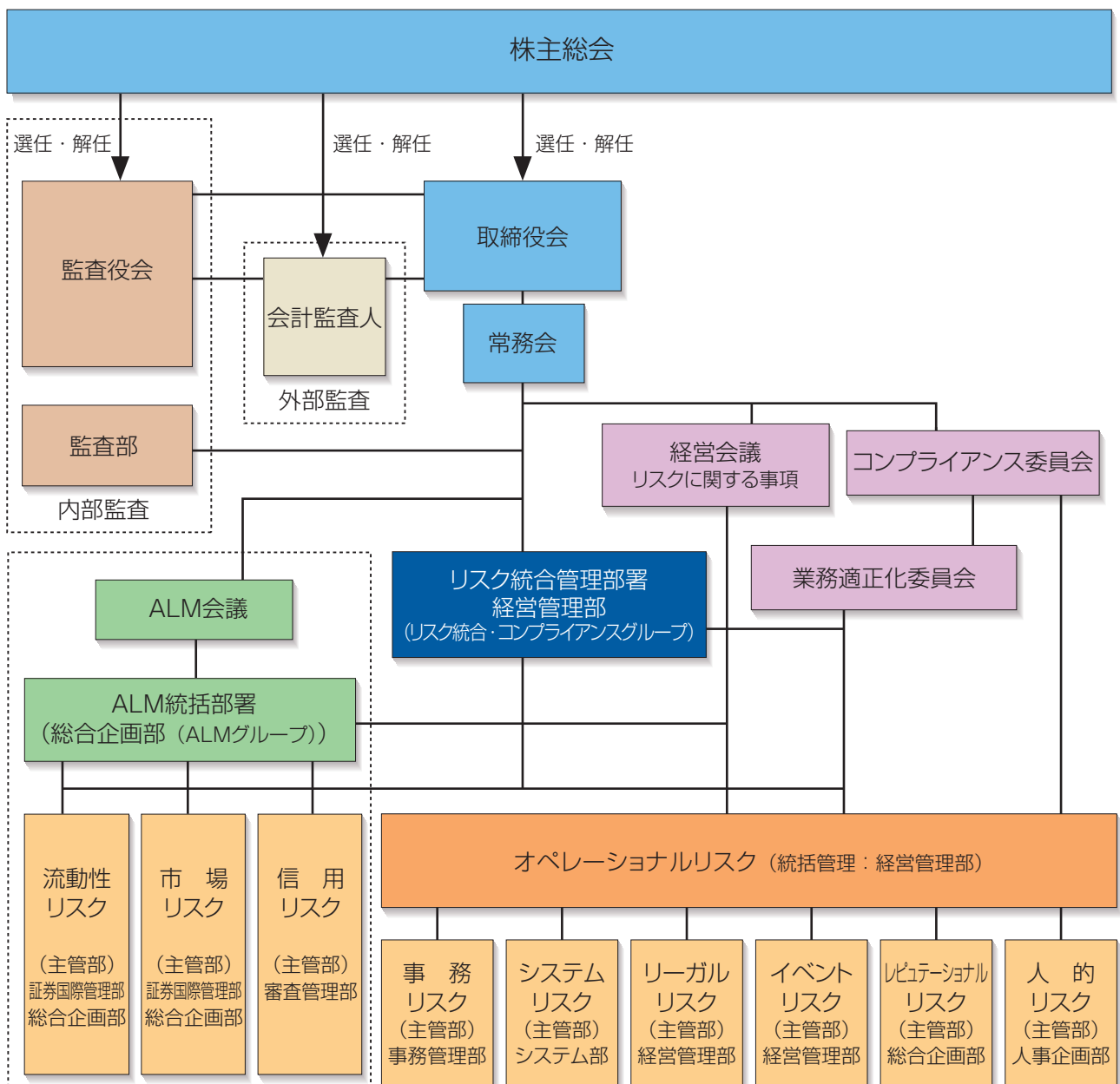
### ■内部監査態勢

内部監査は、金融検査マニュアルの改訂や金融商品取引法等の法令改正に即した監査態勢を整えており、顧客保護等管理態勢、法令等遵守態勢およびリスク管理態勢の監査を強化しております。さらにプロセスチェックの比重を高めることで、実態をより深く把握する監査の実践を目指しています。また、内部統制の仕組みを強化し、透明性が高い企業風土の確立を図っております。

## リスク管理

金融業務が一段と多様化、高度化するなかで、リスクも多岐にわたり複雑化しております。当行では、適切なリスク管理を行うため、戦略目標を踏まえた「リスク管理方針」を取締役会において定めております。

また、リスク管理体制図に記載しておりますリスクに関して、「リスク管理方針」や「リスク管理規程」等に基づき、現実に存在するリスクを的確に把握し、発生の可能性を認識したうえで、発生の回避および発生した場合の対応に努めております。



## ■ 統合的リスク管理

当行では、リスクを要因別に流動性リスク、市場リスク、信用リスク、オペレーショナルリスクの4つのカテゴリに分類し、それぞれにリスク主管部を定め、各々のリスク特性に応じた適切なリスク管理を行うとともに、経営管理部がこれらのリスクを統合的に管理しております。具体的には、統計的手法等によりリスク量の計測を行い、市場リスク、信用リスク、オペレーショナルリスクについてリスク資本を配賦し、経営として許容できる範囲にリスクを制御しております。統合的リスクの状況は毎月開催される経営会議、ALM会議等に報告され、必要な施策を機動的に実施する態勢としております。

## ● 流動性リスク

当行の財務内容の悪化等により必要な資金が確保できなかつたり、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、および市場の混乱等により市場において取引ができなかつたり、通常よりも著しく不利な価格で取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクがあります。

## ● 市場リスク

市場リスクとは金利、為替、有価証券価格等の変動により、保有するオフバランスを含む資産・負債等の価値が変動し損失を被るリスクをいいます。

当行は、国債等の債券、株式、投資信託等、また外貨建取引による資産および負債を保有しており、将来の債券価格や株価の下落あるいは為替レートの変動等により損失が発生し、当行の業績に影響を与える可能性があります。

当行におきましては、リスクを適正にコントロールし、収益性と健全性の両立を目指した適切な対策を講じるため、総合企画部内にALM（資産・負債の総合管理）グループを設置し、市場動向、資産・負債状況の把握・分析などALMの充実に注力しております。

## ● 信用リスク

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により元本や利息が回収できなくなるリスクをいいます。

当行の債権中に占める金融再生法開示債権の比率、いわゆる不良債権比率は平成25年3月末の3.72%が平成26年3月末には3.22%となりました。

業績への影響（損失の発生）は、貸倒引当金の追加、貸出金の償却および債権の売却損の計上であります。当行は事前に損失が予測される部分に十分な引当を行っており、その影響は限定的なものになります。

しかしながら、取引先の経営状況の悪化や担保価格の下落等が発生した場合には、追加引当が必要になるなど、当行の業績に影響を与える可能性があります。

## ● オペレーショナルリスク

### ① 事務リスク

銀行では、預金、融資、為替等多くの事務処理を正確にかつ迅速に行う必要があります。事務ミスによる事故を回避するため、当行では規程、マニュアル等の一層の充実を図るとともに本部集合研修や臨店指導による営業現場の指導を通して、絶えず管理能力向上と事務レベルアップに努めております。

### ② システムリスク

金融機関においては、コンピュータの停止は社会的に大きな影響を及ぼします。当行は、このリスクを回避するため、ホストコンピュータを常時2台以上稼働させ、一方が故障しても他方でバックアップできる体制を取っています。また電源設備や営業店との通信回線等についても二重化を図っています。さらに、災害等に備えバックアップセンターを構築し、元帳・プログラム等の重要ファイルは毎日隔地保管を行うなど、万全のリスク管理体制で取り組んでいます。



さらに、現状の管理態勢については定期的に見直しを行い、ホストコンピュータ等を計画的に更改するなどの対策を実施しています。

## ③リーガルリスク

当行グループは各種法令等に則り業務を遂行していますが、各種取引等において法律関係に不確実性、不備が発生した場合やコンプライアンスの欠如により、信用の毀損や損失が発生する可能性があります。

## ④イベントリスク

犯罪・自然災害等の発生により、店舗等の損傷による損失の他、当行グループの業務運営に支障が生じる可能性があります。

## ⑤レピュテーションリスク

レピュテーションリスクとは経営内容が誤って伝えられる風評等により損失を被るリスクをいいます。

当行のような金融機関にとって、特に信用を損なう風評は不測の損失を発生させる可能性があるものと認識しております。

当リスクについては、当行では過去に悪質なデマに端を発した預金の流出がありました。デマが原因でこのような事態となったことは非常に残念なことでしたが、預金者の方々により親しまれかつ信頼される関係の構築に努めてまいりました。その結果、総預金残高は平成17年3月以降每期連続して増加しています。

今後とも、お客さまとのリレーションの構築を通じて、収益の増強と不良債権の処理を進め、健全な銀行であることを皆さまにお伝えすることに努めてまいります。

## ⑥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）や差別的行為（パワーハラスメント・セクシャルハラスメント等）により、信用の毀損や損失が発生する可能性があります。

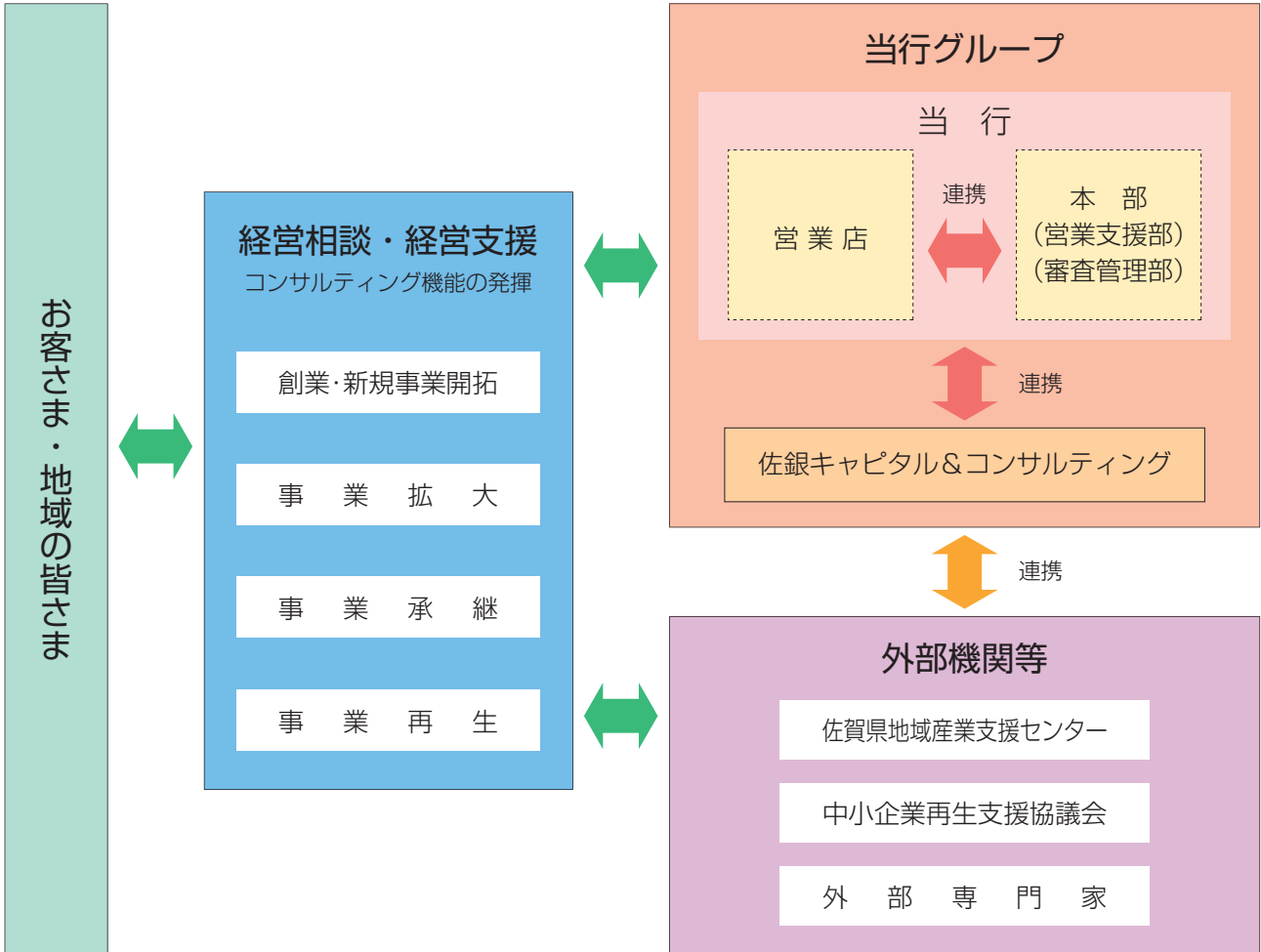
## 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組みの状況について

### 中小企業のお客さまへの経営支援に関する取組み方針

当行は、中小企業および小規模事業者の経営支援を行うにあたって、以下のことを念頭に置き活動いたします。

1. 「中小企業金融円滑化法」の期限は到来しましたが、お客さまの申し出に対しては従来通り真摯に対応し、積極的に金融の円滑化に取組みます。
2. 創業、事業拡大、事業承継、経営改善等に対して、コンサルティング機能を発揮することにより、お客さまのご相談に対応し、またお客さまの取組みに対する支援を行います。
3. お客さまの経営実態をきめ細かく把握し、さらに技術力・販売力・成長性等にも着眼し、事業の見通しを十分考慮します。
4. 通常のご融資に加えて、ベンチャーファンド、ABL（動産及び売掛債権を担保とする融資）、DES（債務の株式化）、DDS（資本性借入金）等の金融手法を積極的に活用し、企業のライフサイクルに応じたお客さまの事業の支援を強化します。
5. ビジスマッチング、セミナー、海外ミッション等を積極的に活用します。
6. 地域経済活性化支援機構の関与した事業再生や地域経済の活性化支援、事業再生ADR解決事業者からの実施要請等に対しても緊密に連携を図り、適切に対応します。
7. 外部専門家や他の金融機関等の外部機関と、お客さまの同意を得たうえで緊密な連携を図るよう努めます。

## ■ 中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況



1. 中小企業の経営相談・経営支援に関しては、本部・営業店一体となり全行あげて取組んでおります。創業・新規事業開拓・事業拡大や海外進出・海外との商談等については、営業支援部法人渉外グループや海外ビジネスサポート室において、きめ細かに支援できる態勢としています。
2. 当行グループである株式会社佐銀キャピタル&コンサルティングや公益財団法人佐賀県地域産業支援センター等の外部機関と連携し、ファンドの組成、各種セミナーの開催、商談会等を活用したビジネスマッチング等を通して、地域の中小企業の皆さまの創業・新規事業開拓および事業拡大に向けた相談・支援を行っております。
3. 経営改善支援を必要とされるお客さまについては、審査管理部企業経営サポート室が担当店とともに積極的に関与し、必要に応じて中小企業再生支援協議会等外部機関や外部専門家と連携して経営改善計画の策定指導・支援を行い、経営相談や継続的なモニタリングを通して最適な解決策の提案と実行に向けた取組みを行っております。

## ■ 中小企業の経営支援に関する取組み状況

### ● 創業・新規事業開拓の支援

当行グループである株式会社佐銀キャピタル&コンサルティングと連携し、ベンチャー企業向けファンドの組成、販売・技術支援、株式公開、M&A等のコンサルティング等の相談・支援を行っております。

### ● 成長段階における支援

ABL、私募債、シンジケートローン等の金融手法に加えて、ビジネスマッチング、海外ミッションの派遣等も活用し、事業拡大、事業承継、M&A、海外ビジネス等の相談・支援を行っており、平成25年度には下記の取組みを行いました。

1. 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資等への取組みを通じ、お取引先の設備投資や資金繰りの支援を強化しており、ABL（動産及び売掛債権を担保とする融資）の平成26年3月末残高は、43件3,881百万円となっております。
2. 医療関連や海外関連等の各種セミナーを20回開催しました。
3. 食品関連や海外関連等の商談会（ビジネスマッチング）を5回開催しました。
4. 海外ミッションの派遣を行いました。（派遣先：アセアン諸国（カンボジア、タイ、ミャンマー））

### ● 経営改善・事業再生・業種転換等の支援

平成25年4月に審査管理部に企業経営サポート室を新設し、本部・営業店一体となり、更には外部機関と積極的に連携しながら経営改善等の支援を行っております。

1. 経営改善計画の策定支援、及びその進捗状況のモニタリング等による助言・指導を行っております。
2. 実績のあるコンサルタントの紹介や税理士等外部専門家との連携によるきめ細かな支援を行っております。
3. 経営支援のため、商談会等のビジネスマッチングの機会を積極的に活用しております。
4. 地域企業の皆さまの早期再生を図り、地域経済の活性化に寄与することを目的として、平成24年度に当行を含む佐賀県内の8金融機関と佐賀県信用保証協会及び佐賀県中小企業再生支援協議会が参加する「さが事業再生ファンド」及び当行取引先で主に北部九州を経営基盤とする中小企業様向けの「さざん広域事業再生ファンド」を組成いたしました。
5. 抜本的な事業再生や事業転換により経営の改善が求められるお客さまの早期再生、地域経済の活性化に寄与することを目的として、DES（債務の株式化）及びDDS（資本金借入金）も活用しております。



## ● 経営改善支援等の取組み実績（平成25年4月～平成26年3月）

	期初債務者数 (正常先除く) A	Aのうち経営改善 支援取組先 a	aのうち期末に債務者区分が ランクアップした先数 b	aのうち再生計画を 策定した先数 c	経営改善支援 取組み率=a/A	ランクアップ率 =b/a	再生計画策定率 =c/a
平成24年度	5,770先	226先	11先	201先	3.9%	4.9%	88.9%
平成25年度	5,649先	268先	24先	213先	4.7%	9.0%	79.5%
対前年度比	▲121先	42先	13先	12先	0.8%	4.1%	▲9.4%

## ● 外部機関との連携（平成25年4月～平成26年3月）

- 中小企業再生支援協議会活用実績

(単位：先)

	相談持込先数		※再生計画策定先数
		うち当行主導	
平成24年度	31	15	13
平成25年度	30	13	12
対前年度比	▲1	▲2	▲1

※再生計画策定先数は当行主導持込みで当該年度中に策定完了したものを計上しております。

- 経営改善支援センター活用実績

(単位：先)

	相談持込先数		※計画策定先数
		うち当行主導	
平成25年度	18	13	7

※計画策定先数は当行主導持込みで当該年度中に策定完了したものを計上しております。

- 地域経済活性化支援機構活用（平成25年度）  
支援決定 1先

## ● 各種スキームを活用した再生支援への取組み実績（平成25年4月～平成26年3月）

- 資本金借入金の取組み…2件 4億円

## ■ 地域の活性化に関する取組み状況

当行は、中小企業の経営支援への様々な取組みは、中小企業の事業の活性化を通じて、地域の活性化にも資するものであると考えております。

また、地方公共団体や外部の専門機関等と緊密に連携し、次のような取組みを行っております。

1. 佐賀市、佐賀商工会議所、久留米広域定住自立圏と共催で商談会を実施しております。
2. 中小企業支援組織「佐賀県ベンチャー交流ネットワーク」（佐賀県関連組織）へ参加しております。
3. 産学連携として佐賀大学と「産学連携の推進に係る協定」を結び地元大学と地元企業との橋渡しを行っております。
4. 平成23年8月に、佐賀県、佐賀県商工会議所連合会、当行で佐賀県内企業の国際取引を活性化するための支援を円滑に行うために、「国際取引支援協働連携についての覚書」を締結し協働して支援する体制を構築し、様々な共催事業を行っております。
5. お客様の海外進出や海外企業との取引をご検討されている取引先の支援を円滑に行うため、外資系銀行等15先と業務提携を行っております。
6. 「ものづくり補助金」「創業補助金」「地域経済循環創造事業交付金」等の補助金・交付金制度の活用促進に注力するとともに創業資金や設備資金等の新たな資金需要に対応しております。

## 反社会的勢力排除に向けた取組みについて

当行では、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、毅然とした態度で臨み、関係遮断および被害の防止のための体制整備に努めております。

さらに、以下のとおり反社会的勢力への対応に関する基本方針を制定しております。

### <反社会的勢力への対応に関する基本方針>

- (1) 反社会的勢力による不当要求に対しては、被害防止のため組織として対応する体制を構築します。
- (2) 反社会的勢力による不当要求に備え、警察や弁護士等外部の専門機関と緊密な連携関係を構築します。
- (3) 反社会的勢力とは取引関係を含め、一切の関係を遮断します。また、反社会的勢力による不当要求は拒絶します。
- (4) 反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から必要な法的対応を行います。
- (5) 反社会的勢力に対する資金提供や事案を隠蔽するための裏取引は行いません。

## 利益相反管理態勢について

当行は、当行または当行のグループ会社（以下「当行等」という。）とお客さまとの取引に関し、当行等とお客さまの間、ならびに、当行等のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益を不当に害することのないよう適正な業務遂行に努めています。

### <当行の利益相反管理方針>

- (1) 利益相反管理の対象となる会社の範囲  
利益相反管理の対象となるのは、当行及び以下に掲げる当行グループ会社です。  
・ 佐銀リース 株式会社 ・ 株式会社 佐銀キャピタル&コンサルティング
- (2) 対象取引の種類  
対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。
  - ① お客さまと当行等の利益が対立または当行等のお客さま間での利益が対立する取引
  - ② お客さまと当行等が競合または当行等のお客さま間で競合する取引
  - ③ 当行等がお客さまより取得した情報を不適切に利用する取引
- (3) 利益相反管理態勢・管理方法  
適正な利益相反管理の遂行のため、当行に利益相反管理部署（経営管理部）を設置し、グループ会社全体の情報を含めて集約するとともに、対象取引の特定及び管理を一元的に行います。対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の方法を選択し、または組み合わせることにより、適切に利益相反管理を行います。
  - ① 対象取引を行う部門と当該お客さまとの取引を行う部門の分離
  - ② 対象取引または当該お客さまとの取引条件または方法の変更
  - ③ 対象取引または当該お客さまとの取引の中止
  - ④ 対象取引に伴い、当該お客さまへの利益相反のおそれがあることの開示

## 利用者に対する銀行の説明態勢について

平成19年9月に改正された「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当行は金融商品をお勧めするにあたって以下の勧誘方針を策定し公表しております。

### <金融商品の販売に関する勧誘方針>

当行は金融商品販売法に則り、次の5項目を遵守し、お客さまに対して金融商品の適正な勧誘を行います。

- (1) 当行は、お客さまの知識、経験、財産の状況及び当該金融商品取引契約を締結する目的に照らし、お客さまのご意向を十分にお聞きして、適切な金融商品をお勧めします。
- (2) 当行は、お客さまご自身の判断でお取引いただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項を、お客さまが十分ご理解いただけるよう説明に努めます。
- (3) 当行は、断定的判断を示したり、事実と異なる情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような勧誘は行いません。
- (4) 当行は、お客さまにとって不都合な時間帯やご迷惑な場所での勧誘は行いません。
- (5) 当行は、お客さまに対し適切な勧誘を行うため、研修体制や行内ルールの整備に努めます。

※確定拠出年金法に基づく「企業年金に係る運営管理機関業務のうち運用の方法の選定及び加入者等に対する提示の業務」および「個人型年金にかかわる運営管理機関の指定もしくは変更」に関しても、上記の「勧誘方針」を遵守致します。

また与信取引等に係る銀行内の説明態勢については、当行が定めている「クレジットポリシー」や「審査・管理規程」に応じた内容の「与信取引における説明義務遂行の手引き」を平成16年6月に制定しております。引続き行内の研修等を通じて全行員が理解を深め、「手引き」に沿ってお客さまにより十分な説明ができる態勢の整備に努めております。

## 金融ADRへの対応について

当行が契約している指定紛争解決機関は「一般社団法人 全国銀行協会」と「一般社団法人 信託協会」です。

この内、銀行取引に関するさまざまなお相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情等を受ける窓口として、「一般社団法人 全国銀行協会・相談室」があります。

また、銀行とのトラブルが解決しない事案をお抱えのお客さまには同協会の「あっせん委員会」もご利用いただけます。いずれもご照会やご相談は無料となっています。

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/>) をご覧いただくか、下記までお問い合わせください。

#### 一般社団法人 全国銀行協会・相談室

〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1

一般電話からは **0570-017109**

携帯電話からは **03-5252-3772**

また、信託業務に関するお問い合わせにつきましては、一般社団法人 信託協会・信託相談所があります。

詳しくは、一般社団法人 信託協会のホームページ (<http://www.shintaku-kyokai.or.jp/profile/profile04.html>) をご覧いただくか、下記までお問い合わせください。

#### 一般社団法人 信託協会・信託相談所

〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-2 日本ビル6階

一般電話からは **0120-817335**

携帯電話からは **03-3241-7335**