

コンプライアンス

コンプライアンスの位置づけ

当行は、法令および社会的規範を遵守することが、銀行業務の健全性と適切性を確保し、社会的責任と公共的使命を果たすとともに、お客さまの信頼とご支持を得る基本であると位置づけています。

この位置づけを明らかにするため、取締役会において、コンプライアンス方針、倫理行動規範およびコンプライアンス規程を制定しています。

コンプライアンスの体制

コンプライアンスは、役職員一人ひとりの意識と行動によって支えられています。当行では、コンプライアンスの浸透を図るため、各部室店の長を責任者とし、その下に実務担当者を置いています。また、統括する部署として、法務コンプライアンス部を設置し、コンプライアンス関連規程・マニュアルの管理、研修、コンプライアンス・チェック、モニタリングを行うほか、各部室店の状況に応じて個別に指導を行っています。

さらに、法務コンプライアンス部担当役員を委員長とし執行役員を構成員とするコンプライアンス委員会を設置し、具体的な実践計画やコンプライアンス関連施策のモニタリングを実施しているほか、必要に応じて臨時に開催し、コンプライアンス課題への対応策を検討しております。

なお、2012年度には、前年度より引き続きグループ金融コンプライアンス委員会を月次で開催し、グループにおける法務コンプライアンス部門での意識共有を行うとともに、法人分野におけるアームズ・レングス・ルールの遵守、優越的地位の濫用の禁止及びインサイダー取引防止、ならびに改正犯罪収益移転防止法への対応を踏まえた金融犯罪防止態勢の強化に取り組んでまいりました。

コンプライアンス浸透策

コンプライアンスを浸透させるため、コンプライアンスに係る体制、適用法令、業務上の注意点をわかりやすく解説したコンプライアンス・マニュアルを制定して全役職員に配布しています。また、全行的な教育指導やコンプライアンス・チェックの実施などを充実させるため、実践計画としてコンプライアンス・プログラムを策定しています。プログラムの実施状況を法務コンプライアンス部にてモニタリングし、取締役会とコンプライアンス委員会において定期的に確認・評価しています。

顧客保護の取り組み

当行は、「お客さま第一」の観点から顧客保護を重要な経営課題と位置づけています。お客さまに対する説明、特に投資信託、変額年金保険など商品性が複雑で元本割れリスクを伴う金融商品の販売に際しては、金融商品取引法および保険業法に準拠した適切な説明・勧誘を行うよう徹底しています。お客さまの苦情・相談については、お客さま相談室において情報を集約し、サービスの改善に努めています。

個人のお客さまの情報管理については、プライバシーポリシーに基づき厳格に管理するほか、外部委託先についても管理を徹底しています。これら顧客保護の取り組みについては、お客さまサービス推進室担当役員を委員長とし常勤役員から構成されるお客さま満足度向上委員会において対応状況や改善策を検討しています。

■当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関

一般社団法人全国銀行協会の「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お相談やご照会、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。

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～金曜日（祝日および銀行法で定める銀行の休業日を除く）

●受付時間：9：00～17：00

※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。

リスク管理

イオン銀行は、リスク管理を経営の最重要課題のひとつと位置づけ、信用リスク、市場リスクなど、さまざまなリスクを可能な限り一貫した考え方に基づいて管理する統合的リスク管理を推進しています。

リスク管理の体制

当行は、取締役会がリスク管理に係る最高意思決定機関として、定期的にリスク管理状況の報告を受け、基本的事項の審議、決定を行う体制としています。さらに、リスク管理関係の諸規程を整備し、取締役会の決定した基本方針の下で全行的なリスク管理を行うため、審議・決議機関としてリスク管理委員会を設置するとともに、全行的なリスク管理の統括部署としてリスク管理部を置いています。これらのリスク管理体制は、有効性、適切性を検証するために、被監査部門から独立した監査部による監査を受ける体制としています。

統合的リスク管理の体制

当行は、さまざまなリスクを可能な限り一貫した考え方に基づいて管理する統合的リスク管理を推進するため、リスク資本配賦管理を行っています。これにより、自己資本と比較しながら総体的なリスクを自己管理し、経営の健全性を維持する体制としています。また、新しい商品や業務を取り扱う場合には、事前にリスク面の検討を行う体制を整備しています。

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、オフバランスを含む資産の価値が減少ないし消失し、当行が損失を被るリスクを意味します。

信用リスクとしては、住宅ローンやカードローンなど個人への融資や法人への事業性融資に伴うもの、インターバンク市場で行うコールローン等の市場性と信に伴うものが主体となっています。個人への融資については、小口のローンの積み上げで分散が図られていますが、さらに主力商品の住宅ローンについては、事前の審査と事後のモニタリングを徹底するとともに不動産を担保に徴求し、カードローンについては保証会社による保証を付けることなどにより、リスクの低減を図っています。市場性と信については、クレジットライン管理を徹底しています。

法人向け事業性融資については、債務者の信用状況を客観的に評価するための信用格付制度や自己査定制度を整備し、適切な信用リスクのコントロールと適正な償却・引当を実施しています。

市場リスク

「市場リスク」とは、金利、為替、株式等、さまざまな市場リスクファクターの変動により、資産・負債・収益等の価値が変動し、損失を被るリスクを意味します。当行は、業務特性や市場環境を踏まえた、「ALM運営方針」に則った市場性業務を行っており、過大なリスクが発生しないよう、各種リスクの計量とリスクリミットの設定等、適切なリスクコントロールができる仕組みを整備しております。具体的なリスク管理指標としては、予想最大損失額(Value at Risk)や、金利感応度、総合損益等を用いており、日々限度枠遵守状況のモニタリングや、報告を行っています。また、市場フロント、市場バック、市場ミドルの各機能を、それぞれ独立した組織が担当しており、業務運営上の相互牽制を確保しております。

流動性リスク

「流動性リスク」とは、金融機関の財務内容の悪化等により必要な資金が確保できなくなり資金繰りがつかなくなることや、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)および市場の混乱等により市場において取引ができなくなり、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)を意味します。

当行は、流動性リスク管理として、支払準備資産保有比率および資金ギャップ枠を設定し、日々モニタリングを実施しており、資金効率を考慮しつつも、流動性確保にウエイトを置いた管理を行っています。

オペレーショナルリスク

「オペレーショナルリスク」とは、内部プロセス・人・システムが不適切であること、もしくは機能しないこと、または外生的事象に生起することから生じる損失にかかわるリスクを意味します。

当行は、オペレーショナルリスクを「事務リスク」「システムリスク」「人的リスク」「有形資産リスク」「風評リスク」「法務コンプライアンスリスク」の6つのカテゴリー

に分類し、各リスク管理所管部署が専門的な立場からリスク管理を行い、リスク管理部が総合的なオペレーショナルリスクの把握・管理を実施しています。なお、法務コンプライアンスリスクについては、その重要性を踏まえて、別途、法務コンプライアンス部を中心とする管理体制を構築し、関連規程の整備、コンプライアンス委員会の設置等の体制を整えています。

事務リスク

「事務リスク」とは、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、当行が損失を被るリスクを意味します。当行では、原則として、インストアブランチ、法人拠点において現金を取り扱わず、事務処理の大部分を事務センターに集中するなど、事務リスクの低減・集中管理を行う体制とするとともに、自主点検、事務指導、各種管理指標のモニタリング等により、事務の改善・向上に努めています。

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作動等、システムの不備等に伴い当行が損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより当行が損失を被るリスクを意味します。当行では、重要なシステムの二重化、バックアップ体制の整備等により安定的なシステム運用に注力しており、

各種関係指標を常時モニタリングするなど、システムリスク管理の徹底に努めています。

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して、人事運営上の不公平・不公正、人材の流出・喪失、差別的行為等によるモチベーションの低下、不十分な人材育成、不適切な就労状況等により、当行が損失を被るリスクである「人的リスク」、災害、犯罪または資産管理の瑕疵等の結果、動産、不動産、設備、備品等の有形資産が物理的な毀損、損害を受けることにより、あるいはこのために業務環境が悪化することにより、損失を被るリスクである「有形資産リスク」、および当行について現実に生じた各種の事象または虚偽の風説、悪意の中傷等が流布されることにより、結果的に当行の信用、ブランド、イメージ、評判等が毀損され、当行が有形無形の損失を被るリスクである「風評リスク」を管理しています。

■ リスク管理体制

