

## コンプライアンス体制

当行は、コンプライアンスの徹底と顧客保護等管理態勢の強化に全力を傾けています。

### コンプライアンス体制

当行は、コンプライアンスを全ての業務の基本に置き、銀行取引に係るさまざまな法令や、銀行内の諸規程はもちろん、社会生活を営むうえでのあらゆる法令やルールを遵守し、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遂行していくことが重要と考え、全行をあげてコンプライアンス態勢の強化を継続的に行っています。

具体的には、頭取を委員長、複数の取締役・執行役員及び部長を委員とする「コンプライアンス委員会」を定期的開催し、コンプライアンス徹底のための具体的な実践計画や対応策等の検討を行っています。

「コンプライアンス部」では、コンプライアンス関連規程・マニュアルの管理、研修計画の立案・実施状況の確認、コンプライアンス徹底状況の定期的チェックなどを実施するほか、モニタリング等をつうじた営業店に対するチェック・指導を行っています。

### 基本方針の徹底

当行は、「千葉銀行の企業倫理」を定め、職員の行動指針を明確にするとともに、具体的な手引書である「コンプライアンス・マニュアル」を全職員に配付し、その徹底を図っています。

### コンプライアンス・プログラムの策定

コンプライアンス態勢を一層充実させる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」を年度毎に取締役会において策定しています。同プログラムの実施状況は、取締役会及びコンプライアンス委員会において定期的に確認しています。

### 顧客保護・個人情報保護への取り組み

当行は、お客さまの保護と利便性の向上に向けて、全職員に誠実かつ公正な業務活動を行うよう指導・教育しています。特に、元本割れのリスクが内在している金融商品やデリバティブ取引につきましては、

金融商品取引法の遵守に加えて、「千葉銀行の勧誘方針」に則った適切な勧誘・販売を徹底するとともに、お客さまへのアフターフォローの充実を図っています。

お客さまからのご要望や苦情等につきましては、真摯に耳を傾け、万一の紛争等につきましては、金融ADR制度<sup>(※1)</sup>の趣旨を踏まえ適切に対応しています。

個人情報<sup>(※2)</sup>につきましても、お客さまからお預かりしている大切な財産と考え、「個人情報の適切な保護と利用を図るための取組方針の宣言(個人情報保護宣言)」に基づき厳格に管理しています。

#### (※1) 金融ADR制度とは

金融分野における裁判外の紛争解決手続をいいます。中立・公正な第三者機関の関与により、裁判によらず簡便かつ迅速な紛争解決を図る手続です。当行は法令に基づく指定紛争解決機関である「一般社団法人全国銀行協会」及び「一般社団法人信託協会」と手続実施基本契約を締結しています。

(※2) 個人番号及び個人番号をその内容に含む個人情報である特定個人情報を含みます。

### マネー・ローンダリング防止・金融犯罪対策に向けた取組み

当行は、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止に向けた管理の方針」に基づき、マネー・ローンダリング等の防止を徹底しています。また、さまざまな金融犯罪からお客さまを保護するための対策を強化しています。

### 反社会的勢力との関係遮断に向けた取組み

当行は、警察当局や弁護士等の外部専門機関と連携し、反社会的勢力からの不当要求や介入その他の不適切な関与等に対して適切に対処する体制としています。

また、各種契約書や預金規定の「暴力団排除条項」を活用し、反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みを積極的に進めています。

なお、グループ会社においても反社会的勢力との関係遮断に向けて当行と同様の取組みを進めており、その状況は、当行が統括・管理しています。

## 千葉銀行の企業倫理

### (揺るぎない信頼の確保)

① 千葉銀行は、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、自己責任に基づく健全かつ適切な業務運営を通じて、社会からの揺るぎない信頼を確保していくことを宣言する。

### (法令やルールなど基本原則の徹底した遵守)

② 千葉銀行は、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のない、誠実かつ公正な企業活動を遂行することを宣言する。

### (反社会的勢力との関係遮断)

③ 千葉銀行は、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力や団体とは断固として対決し、関係遮断を徹底することを宣言する。

### (透明な経営)

④ 千葉銀行は、経営情報の積極的かつ公正な開示を図り、透明な経営に徹することを宣言する。

## 千葉銀行の勧誘方針

当行は、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、自己責任に基づく健全かつ適切な業務運営を通じて、社会からの揺るぎない信頼の確保に努めております。また、当行は、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のない、誠実かつ公正な企業活動を実践しております。

当行は、この法令等遵守の姿勢を基本として、金融商品の販売等に係る勧誘に際しましても、次の方針を掲げ、日々の営業活動を実践してまいります。

① お客さまのこれまでの資産運用のご経験、保有されている金融資産などの状況、運用の目的や期間などに照らし、お客さまに適した商品をお勧めいたします。

② お客さまが、商品の内容や内包するリスクなどについて十分ご理解いただいたうえでお取引引きいただけますよう、資産運用のご判断に必要なとなります事項のご説明や情報のご提供を行います。

③ 事実と異なる情報をご提供したり、商品の価格動向について断定的な判断をお示ししたりするなど、お客さまの誤解を招くような勧誘はいたしません。

④ お客さまのご都合を優先した勧誘を行います。

⑤ お客さまに質の高い金融サービスをご提供できますよう、職員の知識向上のための研修の充実に努めます。

⑥ お客さまからのご要望やご意見には、迅速かつ適切に対応いたします。

## 個人情報の適切な保護と利用を図るための取組方針の宣言

当行は、お客さまの個人情報の取り扱いにあたりましては、個人情報個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、次の方針を掲げ、お客さまの権利利益を保護するために、最善の配慮を行なってまいります。

① 個人情報の保護に関する法令やルールを厳格に遵守し、個人情報の適切な保護と利用を図ります。

② 法令等に特段の定めのある場合を除き、お客さまにお知らせした利用目的の達成に必要な範囲を超

えて、個人情報を利用いたしません。

③ 個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の安全管理のため、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

④ 個人情報保護にかかる態勢を継続的に見直し、適時適切な改善を実施いたします。

⑤ お客さまからの個人情報の取り扱いに関するご意見につきましては、適切かつ迅速に対応いたします。

## マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止に向けた管理の方針

当行は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与(以下、これらを「マネー・ローンダリング等」といいます。)の防止について、その重要性を認識し、マネー・ローンダリング等の防止に向けた適切な行内態勢を確保してまいります。

### ① 一元的な管理態勢の構築

マネー・ローンダリング等の防止にかかる責任者・担当者の役割及び責任を明確にし、関係部署の適切な連携のもとで一元的な管理を行います。

### ② 適切な事務取扱いの確保

取引時確認、資産凍結等の措置に係る確認、疑わ

しい取引の報告等、マネー・ローンダリング等の防止に向けた適切な事務取扱いを整備し、確立します。

### ③ 適切な職員教育の実施

マネー・ローンダリング等の防止に関する研修等の職員教育を継続的に実施し、関係法令及び事務取扱いについて周知徹底を図ります。

### ④ 有効性の検証

マネー・ローンダリング等の防止に関する取組状況のモニタリングを行い、諸施策の有効性を検証し、管理態勢の充実強化を図ります。