

千葉銀行グループは、これまで、コンプライアンスの徹底と顧客保護等管理の強化に全力を傾けてまいりましたが、コンプライアンスの意識をより一層浸透、定着させていくため、本年4月に当行グループの企業行動指針を定め、社会の一員である「企業」、社会的責任と公共的使命を担う「銀行」たる「千葉銀行」グループとして、倫理的で責任ある企業活動を遂行していくにあたっての基本方針を宣言しています。

### 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の浸透を図る取組みを行っています。

具体的には、会長を委員長、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」を定期的で開催し、コンプライアンス浸透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・リスク統括部」が、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、コンプライアンス管理状況の定期的チェックなどをつうじた当行全体の取組みを統括しているほか、本部各々が、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。

### 基本方針の徹底とコンプライアンス・プログラムの策定

本年4月、「千葉銀行グループの企業行動指針」を宣言したほか、役職員の行動指針を明確にするとともに、その具体的な手引書である「コンプライアンス・マニュアル」を全役職員に周知し、その浸透を図っています。

コンプライアンス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を確認しています。

#### 千葉銀行グループの企業行動指針

- 1 揺るぎない信頼の確立
- 2 質の高い金融サービスの提供
- 3 地域経済・社会への貢献
- 4 法令やルールなど基本原則の徹底した遵守
- 5 透明な経営
- 6 人権の尊重
- 7 持続可能な社会の実現に向けた責務
- 8 反社会的勢力との関係遮断およびマネー・ローンダリング等の防止

## 顧客保護・個人情報保護への取組み

当行は、お客さまの保護と利便性の向上に向けて、全役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いては、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いては、真摯に耳を傾け、万一の紛争等においては、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>についても、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

当行では、「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」のもと、内外環境の変化を捉え、自ら行う取引に含まれるマネー・ローンダリング及びテロ資金供与リスクを適切に評価し、リスクに応じた対策を実施しています。また、振り込め詐欺に代表されるさまざまな金融犯罪からお客さまの財産を保護するための対策を強化しています。

さらに、今後ますます複雑化・巧妙化が予想されるマネー・ローンダリングや金融犯罪の手口に適切に対処するため、TSUBASAアライアンス参加行と共にそれらへの対策を共同で取り組み、一層の高度化と効率化を図っています。

## グループ会社のコンプライアンス、リスク管理の強化に向けた取組み

「コンプライアンス・リスク統括部グループ会社管理グループ」が、グループ会社との双方向・高密度での意見交換等をつうじて、グループ各社におけるコンプライアンス、リスク管理の状況を適時適切に把握し必要な支援・指導を行うなど、グループ会社を統括・管理する機能を強化しています。

## 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。