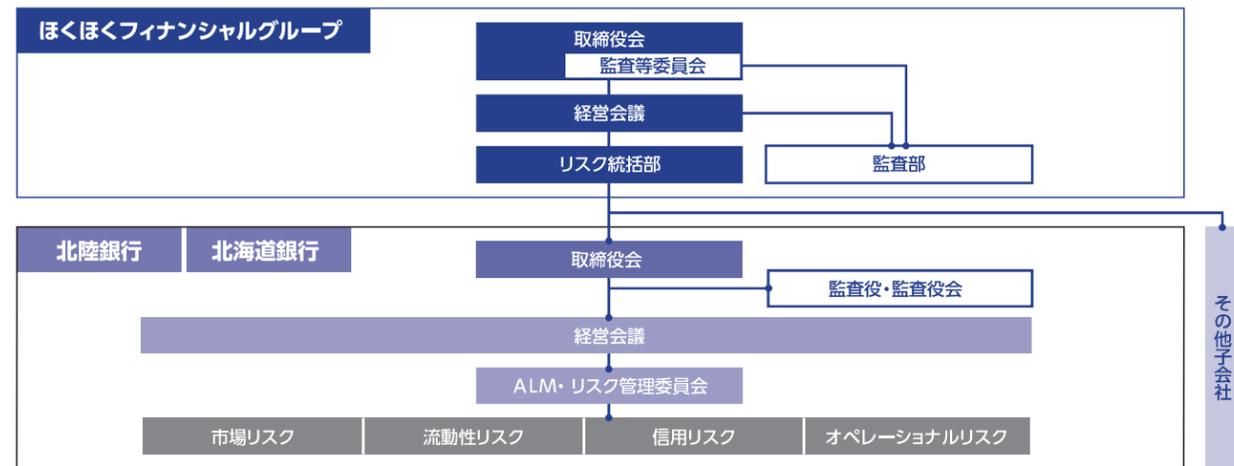


グループガバナンスの強化

リスク管理

■ 統合的リスク管理体制

当社グループでは、お客さまの預金保護や株主・債権者の信頼を確保するため、リスクの総量を経営体力の範囲内に制御しながら、収益目標とバランスの取れたリスクテイク・経営資源配賦を図るため、各種リスク管理の基本方針を定め、統合的リスク管理体制の整備に努めております。また、各種リスク管理の統括および管理を行うリスク統括部門を設置するとともに、独立した監査部門が内部監査を実施し、リスク管理体制の適切性・有効性を検証する体制としております。



■ リスク資本配賦

当社グループは、業務に対して発生する様々なリスクを可能な限り統一的に計量化し、総リスク量が経営体力の範囲内に収まるよう管理しております。子銀行では、信用リスク、市場リスク、オペレーショナルリスクについて、リスクの計量化等により想定される最大損失額を見積ったうえで、資本を有効に活用するため、コア資本を配賦原資としたリスク資本配賦を行い、経営として許容できる範囲内にリスクを制御・管理しております。当社では、子銀行の配賦案とともに、配賦しない余裕額が、子銀行以外の子会社で想定されるリスクや想定外のリスク等に対する備えとなっているかを検証し、リスク量実績のモニタリングと合わせ、グループ全体で自己資本と比較して過大なリスクをとらないよう管理しております。また通常では考えられない景気悪化や相場変動等、一定のシナリオのもとで損失がどの程度想定されるか、ストレステストを実施することで、リスクに対する自己資本の充実度を定期的に検証しております。

■ 信用リスク管理

基本的考え方

信用リスクとは、お取引先の経営状態の悪化などにより貸出金等の元本・利息が回収できなくなるリスクを指します。これは、金融の仲介を使命とする銀行にとって、避けて通ることのできないリスクですが、当社グループでは資産の健全性の維持・向上を図るため、信用リスク管理体制の整備・強化に努めております。

信用リスク管理体制

資産の健全性を維持向上させるため、当社グループでは行内格付制度、自己査定制度により、信用リスクの適時かつ適切な把握に努め、適正な償却・引当を実施しております。個別の与信判断にあたっては、規範・方針等を明示した「貸出金取扱規定(クレジットポリシー)」に従い、厳正な審査を行っております。

行内格付制度

貸出金等の信用リスクを客観的に把握するため、子銀行では行内格付制度を導入し、お取引先の信用力を財務データや定性情報等に基づき15段階に細分化し、継続的に格付の推移を把握しております。また、「グループ与信限度ライン管理規定」に基づき、大口与信先への与信集中状況のモニタリングを行い、過度な与信集中リスクが発生しないよう管理しております。

自己査定基準

自己査定は、自己査定基準に基づき子銀行において資産査定部門が厳格に実施するとともに、その妥当性についてはリスク管理部門および独立した立場から内部管理部門において検証を行っております。

企業再生

融資実行後は、お取引先の業況把握、事業計画のフォローを通じて不良債権の発生防止に努めるとともに、不良債権を専門的に管理する体制の構築と、企業再生支援機能の強化を通じた資産の健全化に努めております。

■ 市場リスク管理

基本的考え方

市場リスクとは、金利、株価および為替等の様々な市場のリスク要因の変動により、保有する資産・負債の価値や生み出される収益が変動し、損失を被るリスクを指します。当社グループでは、市場リスクを伴う取引を主に扱う子銀行において、「市場リスク管理規定」等を定め、資産および負債の総合的管理(ALM)を行い、市場リスクを適切にコントロールして、安定的な収益を確保できる運営に努めております。

■ 流動性リスク管理

流動性リスクには、信用の低下等により、資金繰りがつかなくなったり、通常より著しく高い金利での資金調達を余儀なくされて損失を被る資金繰りリスクと、市場の混乱等により取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされて損失を被る市場流動性リスクがあります。流動性リスクの大宗を占める子銀行では、「流動性リスク管理規定」を制定し、国債など資金化の容易な支準準備資産を十分確保するとともに、管理指標を各種設定し日々モニタリングしております。また万一危機が発生した場合は、危機の段階に応じた対応が取れるよう、流動性リスクの状況をALM・リスク管理委員会等で定期的に報告・協議しております。当社では子銀行の運用・調達状況を的確に把握し、円滑な資金繰りに万全を期しております。

■ オペレーショナルリスク管理

基本的考え方

オペレーショナルリスクとは、業務の過程、役職員の活動もしくはシステムが不適切であること、または外生的な事象によって損失を被るリスクを指します。当社グループでは、「オペレーショナルリスク管理規定」を定め、オペレーショナルリスクを、①事務リスク、②システムリスク、③法務リスク、④人的リスク、⑤有形資産リスク、⑥風評リスク、⑦その他のリスクの7区分に細分化し、これら各種のリスクの状況を、子銀行では毎月開催する「オペレーショナルリスク専門委員会」でモニタリングするとともに、リスクアセスメント等による潜在リスクの把握、未然防止策の評価を通じた、PDCA体制の確立に努めております。

主なカテゴリーごとのリスク管理体制

事務リスク管理

当社グループでは、事務ミス等の発生原因の分析を通じ、再発防止策を検討するとともに、事務の堅硬化と相互牽制の観点から、事務処理の本部集中化・効率化を進め、事務リスク削減へ向けた取組みに努めております。

システムリスク管理

当社グループでは、「システムリスク管理規定」「情報資産の安全性確保に関する基本指針(セキュリティ・ポリシー)」を制定し、厳正な管理・運営体制を敷くとともに、バックアップ体制等各種安全措置の実施や、近年増加傾向にあるサイバー攻撃への迅速な対応を目的としたセキュリティ管理体制の強化に取り組んでおります。

■ 危機管理

当社グループでは、大規模災害等の緊急事態が発生した場合でも、その影響を最小限に抑えるため、「危機管理マニュアル(コンティンジェンシープラン等)」を策定し、情報収集や指揮・命令の一元化等、体制を整備しております。特に子銀行では、地震や感染症等が発生しても、金融機関に求められる決済機能等の業務が継続できるように、「業務継続計画(BCP)」等を定め、万全の対応ができる体制を整備しております。

グループガバナンスの強化

コンプライアンス

基本方針

ほくほくフィナンシャルグループは、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、コンプライアンスの不徹底が経営基盤を揺るがすことを強く認識し、取締役会で基本方針を定め、誠実かつ公正な企業活動を遂行するように努めております。

コンプライアンスの基本方針

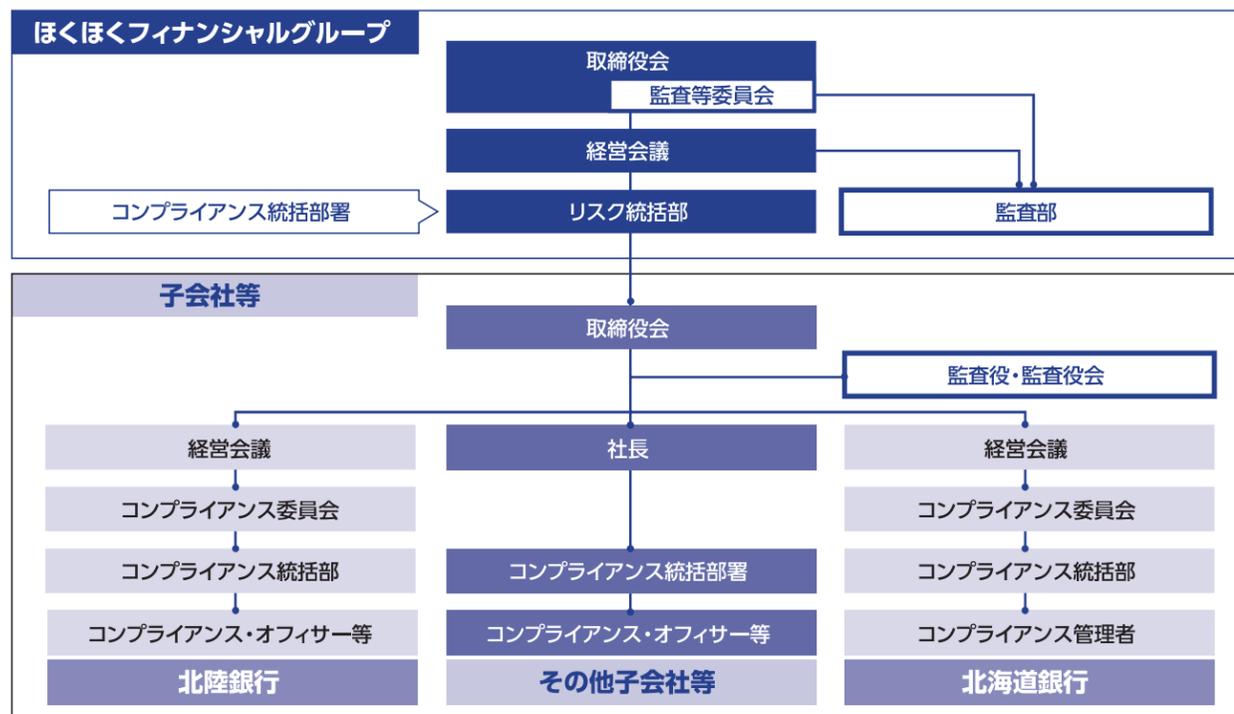
- 1. 基本的使命・社会的責任の認識**
地域金融機関としての公共的使命と社会的責任を認識し、健全な業務運営により内外の信頼確立に努めます。
- 2. 質の高い金融サービスの提供**
質の高い総合金融サービスの提供により、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの生活の充実・向上に貢献します。
- 3. 法令やルールの厳格な遵守**
法令やルールを厳格に遵守し、企業倫理・社会通念に逸脱することのないよう公正かつ堅実に行動します。
- 4. 反社会的勢力の排除**
社会の秩序や安全を脅かす反社会的勢力を許さず、毅然とした対応で臨むことで健全な地域社会づくりに寄与します。
- 5. 経営の透明性確保**
的確で円滑な情報開示と意思決定に努め、透明性の高い経営・組織風土を目指します。

体制

当社グループでは、コンプライアンス体制を確立するため、「コンプライアンス規程」を定め組織体制を整備するとともに、当社とグループ各社が連携して対応しております。

当社においては、リスク統括部をグループ内のコンプライアンス統括部署とし、リスク統括部担当役員をコンプライアンス統括責任者としております。

子銀行の各本店およびグループ各社には、コンプライアンス・オフィサー等を配置し、コンプライアンスに関する職場内の教育・啓蒙等の諸施策を積極的に実施しております。また子銀行では、コンプライアンス統括部署およびコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス態勢の状況把握・改善を図っております。



コンプライアンス・マニュアルおよびコンプライアンス・プログラム

コンプライアンスを徹底するため、役職員が遵守すべき基本的な事項をまとめた「コンプライアンス・マニュアル(行動規範)」を制定のうえ、全役職員に配付し、研修や店内勉強会等で内容の周知徹底を図っております。また取締役会では、体制整備のための具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を毎年決定し、定期的にプログラム実施状況の報告を受け、コンプライアンスの確実な実践に努めております。

顧客保護および顧客の利便性向上への取組み

当社グループは、お客さまの資産、情報およびその他の利益を保護するため、「顧客保護等管理基本規程」の中で「顧客保護等管理方針」を定めております。

さらに、お客さまに対して金融商品取引法等を遵守した適切な説明等を実施し、お客さま相談室等を窓口としてお客さまからの相談や苦情等に適切に対応するために、5つの観点からそれぞれ規定等を制定し、適切に対応する体制を整備しております。またグループ各社のコンプライアンス統括部署が、顧客保護等管理の統括部署となり、それぞれの管理主担部署と連携して、管理体制が十分機能するよう継続的に見直しを図り、問題の解決やデータの分析を通して、各種改善策を策定・実施できる体制としております。

個人情報保護への取組み

金融業務にとって情報資産の安全性確保は、お客さまの信頼を得るためには欠かせない重要な事項であり、お客さまからお預かりした情報につきましては、厳格な保護・利用を行い、情報の漏洩等を防いでおります。

特に個人情報については、個人情報保護法等を遵守するため、「個人情報保護宣言」等を定め、当社ホームページに掲載・公表しており、地域社会へ貢献できる金融機関として、お客さまから最大限の信頼を得ることができるよう努力してまいります。

顧客保護等管理基本規程

顧客説明
顧客サポート等
顧客情報保護
外部委託
利益相反

顧客保護等管理方針

お客さまとの取引に際しましては、法令等に従って金融商品の説明および情報提供を適切かつ十分に行います。
お客さまからの相談または苦情等につきましては、適切かつ十分に取扱いいたします。
お客さまに関する情報につきましては、法令等に従って適切に取得し、安全に管理いたします。
お客さまとの取引に関連して、私たちの業務を外部委託することにつきましては、お客さまの情報その他お客さまの利益を守るため、適切に外部委託先を管理いたします。
お客さまとの取引に関連して、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理いたします。

反社会的勢力への対応

当社グループでは、市民社会からの信頼性、金融機関の業務の適切性および健全性を維持するため、「反社会的勢力への対応に係る基本方針」を定めております。

またグループ各社には、反社会勢力への対応管理者等を配置しており、警察等と連携を図りながら毅然とした対応をとり、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断いたします。

内部通報制度

当社グループで不正行為等の早期発見・是正を図るため、内部通報を受け付ける窓口を設置し、牽制も含めてコンプライアンス態勢強化が図れる体制を整備しております。

マネー・ローンダリング等防止・金融犯罪への対応

近年はキャッシュカードの盗難・搾取や振り込み詐欺等が増加しており、子銀行では、被害の未然防止、セキュリティ強化等を実施するとともに、振り込み詐欺被害者救済法に基づく払い戻しを進める等、被害者の方へも適切に対応しております。当社グループでは、マネー・ローンダリング等の犯罪防止対策を重要な経営課題と位置づけており、マネー・ローンダリング等防止ポリシーにもとづき、社内の役割分担を明確にし、取引時確認、疑わしい取引の届出、コルレス先の管理等について、適切な措置を適時に実施できる管理態勢を構築しております。また、役職員には研修等による啓蒙を図るとともに、マネー・ローンダリング等防止策の遵守状況については監査を実施する等の態勢改善に努めております。

金融ADR制度への取組み

お客さまからのご意見・苦情等につきまして、迅速かつ適切な対応を行うべく、指定紛争解決機関と契約を締結しております。指定紛争解決機関は、中立・公正な立場で、解決のための取組みを行います。

指定紛争解決機関：一般社団法人全国銀行協会(銀行) 全国銀行協会相談室 電話番号:0570-017-109 または 03-5252-3772	指定紛争解決機関：特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター(証券) 電話番号:0120-64-5005
--	--

お客さま本位の業務運営に向けた取組み

フィデューシャリー・デューティへの取組み

ほくほくフィナンシャルグループの北陸銀行、北海道銀行、ほくほくTT証券は、「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」という経営理念のもと、地域社会・お客さまとともに発展していくために、お客さまの資産運用・資産形成にかかわる業務について、当社グループの共通の「『フィデューシャリー・デューティ』への取組みに関する基本方針」のもと、お客さまに寄りそった金融サービスの提供を行っております。

「フィデューシャリー・デューティ」への取組みに関する基本方針

1. お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

2. お客さまに寄りそったサービスの提供

・お客さまに寄りそった金融サービス・商品の提案・提供を行い、契約後のアフターフォローも適切に続けてまいります。
 ・インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。
 ・お客さまの資産運用・資産形成に関わる業務を行っている、「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほくTT証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取組みます。

3. お客さまへの情報提供の充実

・お客さまの投資経験や金融知識に応じて適切な情報提供を行うために、提供する金融サービスにおける重要な情報を分かりやすく説明できる体制を整備いたします。

4. 手数料のわかりやすい説明

・お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。

5. ガバナンス体制の徹底

・商品・サービスについて、お客さまに寄りそった金融サービス提供の実現に向け、職員に対する教育・研修を充実させ、人財を育成してまいります。
 ・お客さまのリスク許容度やニーズを踏まえた提案につながるように、業績評価のあり方の見直しと改善を行ってまいります。
 ・商品選定時には、グループ会社の商品に捉われない商品を選定してまいります。
 ・本基本方針が遵守されているか確認するガバナンス体制を構築し、徹底してまいります。

2021年度の取組み方針

1. お客さま本位の徹底	
北陸銀行 北海道銀行 ほくほくTT証券	・役職員は「『フィデューシャリー・デューティ』への取組みに関する基本方針」に基づく考動を行ってまいります。
2. お客さまの幅広いニーズにお応えできる商品ラインナップの充実	
北陸銀行 北海道銀行	・お客さまの資金性格、投資目的、資力やリスク許容度等に応じ、お客さまに商品選択をしていただけるよう、商品ラインナップを見直ししてまいります。 ・中長期的な資産形成・運用に資する商品のラインナップを充実させてまいります。 ・リスクを抑えた運用を希望されるお客さまのニーズに対応するため、低リスク商品のラインナップを整備してまいります。 ・少額から資産形成を始めるお客さまがご利用しやすいよう、積立て商品のラインナップを充実させてまいります。 ・商品選択時には、グループ会社の商品に捉われない商品を選定し、特にグループ会社の商品を選択する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ選定してまいります。
ほくほくTT証券	・お客さまの金融知識、投資経験、資産状況、リスクの許容範囲、ニーズ等を把握し、お客さまが真に必要な商品を提供(提案)いたします。 ・商品ラインナップには、株式等の市場環境に大きく影響を受けるリスク・リターンの高い商品だけでなく、投資経験の少ないお客さま、高齢のお客さまなどの幅広いニーズにお応えできるようラインナップを整備してまいります。 ・グループ会社に当社の商品を提供する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ提供してまいります。

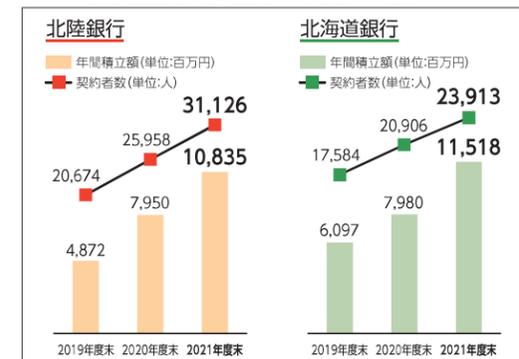
3. お客さまへの情報提供の充実	
北陸銀行 北海道銀行 ほくほくTT証券	・複数の金融商品をパッケージとして取り扱う場合は、パッケージされた個別商品毎の情報をお客さまへ提供いたします。 ・金融商品を組成する場合は、想定されるお客さま層について公表いたします。 ・お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。 ・お客さまの運用状況や市場環境などを踏まえた情報提供に努めてまいります。
北陸銀行 北海道銀行	・商品の説明に際しては、お客さまの理解度を確認しながら説明するよう努めてまいります。 ・商品の提案・販売に際しては、お客さまの投資に関する知識や経験、財産の状況やお客さまが受け入れ可能なリスク、投資の目的などを把握した上で、お客さまに商品およびサービスを提案してまいります。特にご高齢のお客さまや投資に関する知識や経験が十分でないお客さまに対しては、リスクを抑えた商品を案内するなど、お客さまのニーズに沿った提案を行ってまいります。 ・パンフレットなどを活用した情報提供や、お客さま向けセミナーの開催などにより、お客さまの投資判断に資する情報提供を行ってまいります。 ・お客さまのニーズにお応えするため、ほくほくTT証券などグループ会社の機能も活用し、グループ総合力を活かしたコンサルティングに取組んでまいります。
ほくほくTT証券	・お客さまへの提案にあたっては、経済環境や市場動向を踏まえた商品特性、リスクの所在やその大きさ等をお客さまに分かりやすく説明してまいります。 ・お客さまが商品導入後、ライフサイクルや経済環境、市場動向に変化があった場合、アフターフォローとして適切なアドバイス等を提供いたします。 ・パンフレットなどを活用したお客さまへの案内や、お客さま向けセミナーの開催などによる情報提供を行い、お客さまへ投資知識の習得機会を提供します。
4. お客さま本位の提案・販売を行うための組織体制の維持・向上	
北陸銀行 北海道銀行	・行内外の研修やFP(ファイナンシャル・プランナー)等外部資格の取得推奨や行内資格制度の拡充を通じ、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図り、人財の育成に努めてまいります。 ・タブレット端末の活用やインターネットによる照会サービス等により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。 ・お客さまに適切な提案がなされ、お客さまの利益・ニーズに資する営業活動の実践につながるよう、業績評価体系の見直しを行ってまいります。
ほくほくTT証券	・研修や外部専門資格の取得推奨等を通じ、商品や投資環境に関する知識やスキルの強化を図り、お客さまのニーズに応えられるプロフェッショナルな人財を育成してまいります。 ・当社では、インターネット取引や対面取引が利用できます。お客さまのご意向に応じた取引形態を用意しており、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただきやすい環境を整備してまいります。 ・お客さまに適切な提案がなされ、お客さまの利益・ニーズに資する営業活動の実践につながるよう、顧客基盤の拡大や、預かり資産残高等の継続的な拡大を評価する業績評価体系を導入してまいります。

2021年度KPI

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| ①NPSアンケート結果 | ⑦投資信託・ファンドラップの運用損益別のお客さま割合 |
| ②積立型投資信託契約者数・年間積立額 | ⑧投資信託の預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン |
| ③NISA利用者数 | ⑨投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン |
| ④投資信託の販売上位10銘柄の販売金額・構成比 | ⑩外貨建保険の運用評価別のお客さま割合 |
| ⑤人材育成・FP資格取得者数 | ⑪外貨建保険の銘柄別のコスト・リターン(最大20銘柄) |
| ⑥お客さまセミナー開催状況 | |

2021年度主なKPI進捗状況

積立型投資信託契約者数・年間積立額



人材育成・FP資格取得者数

