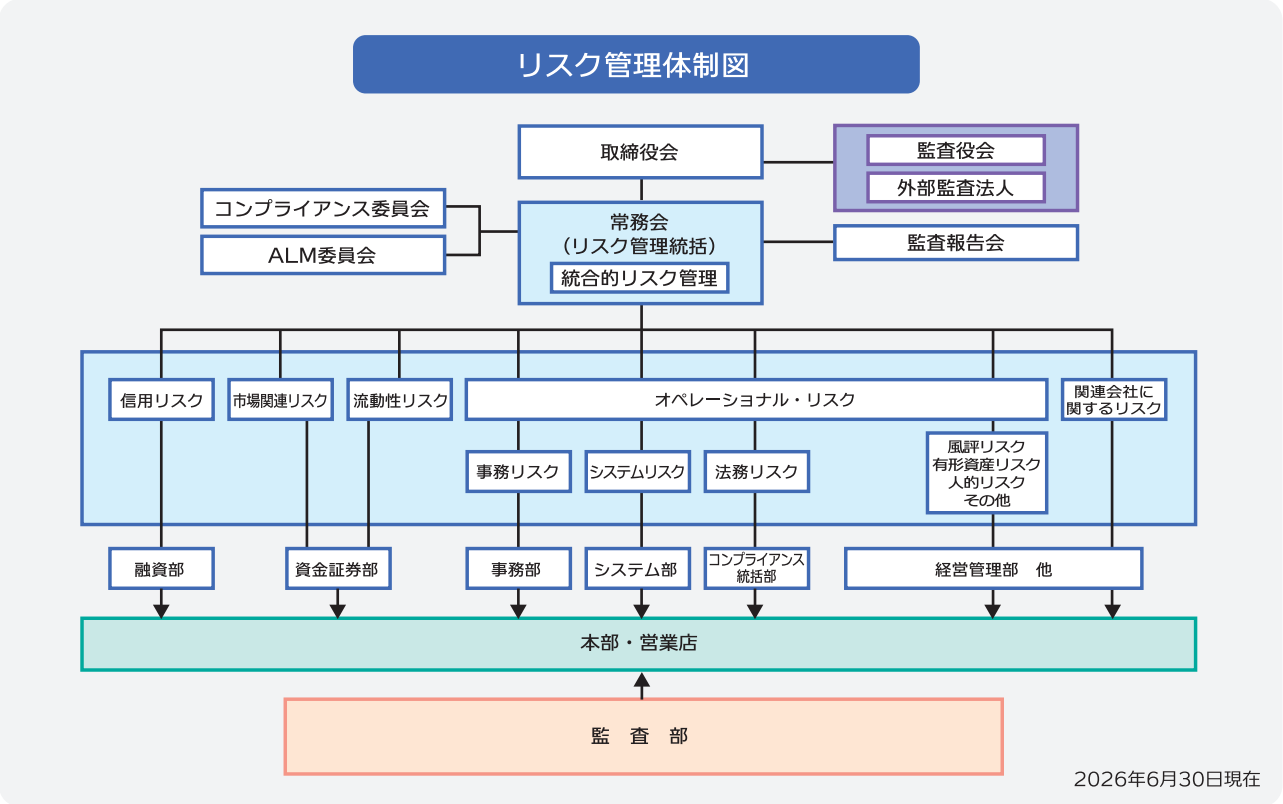


リスク管理態勢

金融環境の変化・金融システムの高度化等により、銀行が直面するリスクは多様化、複雑化しており、各種リスクについて適切な管理を行うことが一層重要になってきています。

当行では「リスク管理基本規程」を制定し、経営の最重要課題であるリスク管理に関する基本的な方針および方法を明確にし、リスク管理の適切な運用を行い経営の健全化を図っております。

銀行業務において生じる、信用リスクをはじめ、市場関連リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスク等、各所管部署が管理しているリスクについては、常務会にてリスク管理全体を統括し、各種リスクについて適切な管理・運営を行うとともに、これらリスクを総体的に捉え、自己資本と比較・対照し充実度を評価する統合的リスク管理を行い、「健全性の確保」と「収益力の向上」を両立し得る経営を目指し、取り組んでおります。



信用リスク管理

信用リスクとは、お取引先の経営悪化や倒産などにより、貸出資産の価値が減少したり、消失して銀行が被るリスクのことで、銀行にとって経営に与える影響が最も大きい基本的なリスクです。

当行では、従来から審査部門である融資部と推進部門である営業統括が独立した組織となっており、相互牽制機能が働く体制を確保するとともに、「信用リスク管理規程」を制定し、当行与信の価値向上を実現するために必要な信用リスク管理の枠組みを定め、信用リスク管理重視の審査体制や大口貸出、特定業種への偏重を避ける体制整備など適切な審査及びリスク管理を実施しております。

一方、信用リスク管理の高度化を図るため「信用格付制度」を導入し、信用リスクの計量化を行い、リスクデータの整備・充実を図るとともに、信用リスク管理に客観性・統一性をもたせております。

審査能力の向上については、人事部・融資部による融資担当役員向け、初級・中堅行員向け等階層別研修の実施や、審査グループ職員の外部研修への参加等により審査能力の向上に努めております。

また、資産査定においては、自己査定や償却・引当状況について検証機能が十分働く体制を整備しており、適正な資産査定を実施しております。

市場関連リスク管理

市場関連リスクとは、金利や為替、株価など市場の変動により、保有する資産の価格が変動し損失を被るリスクです。

当行では、資金証券部が市場関連リスクを担当しており、有価証券運用は、中長期保有を原則としつつ、価格変動リスク等の市場関連リスクを認識し、当行の収益力や経営体力を勘案し、財務に与える影響を踏まえた上で、リスク軽減のための適切な管理を実施し、「安全性」、「流動性」、「収益性」を確保したポートフォリオ運用を目指して運用をしております。

管理体制については、毎月開催される市場関連リスクの諮問機関であるALM委員会等に報告のうえ、検討、分析を行い、基本方針の決定や運用に対する管理は取締役会等において行なっております。

流動性リスク管理

流動性リスクとは、当行の信用状況等の変化により資金が流失し資金の調達が可能となったり、市場の混乱等により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です。

当行では資金証券部が関連部署と綿密に連携し、厳格な資金繰り管理をしております。

管理体制については、市場関連リスク同様ALM委員会に報告し、検討、分析を行う体制となっております。

また不測の事態に備えて速やかに対処できるよう緊急時の対応策を整備するなど、適切な措置を講じております。

オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、各業務の過程における事務ミス、システム障害等により、損失を被るリスクのほか、役職員による不正、コンプライアンス体制の不備、災害等によるオペレーションの中断などにより損失を被るリスク、さらに、それらに伴う評判の悪化や訴訟等により損失を被るリスクです。

オペレーショナル・リスクは事務リスク、システムリスク、法務リスク、風評リスク、有形資産リスク、人的リスク、その他オペレーショナル・リスクの7つのリスクに区分しており、その内容は以下のとおりとなります。

事務リスク

事務リスクとは、正確な事務処理が行われなかったり、内部規程等に違反することにより起因し事務事故・不正行為等が発生し損失を被るリスクです。

当行では、事務の多様化や取引量の増加に適切に対処し、お客様からの信頼を維持・向上させていくため、事務処理体制の整備を行うとともに、事務研修、事務習得管理等を行い、事務処理能力の向上に努めております。

監査体制については、監査部による本部各部門および営業店への内部監査の実施、営業店自らが行う店内検査、また事務部による指導により事務管理水準の検証と事故の未然防止に努めております。

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操作等、システムの不備等により損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に利用されることにより損失を被るリスクです。

コンピュータシステムは銀行業務に欠くことのできない存在であり、情報処理技術の高度化、発展によりシステムへの依存度はますます高まっております。

当行では、システムリスクを回避するための安全対策を講じるとともに、万一の事故発生に備えた「危機管理計画（コンティンジェンシープラン）」を策定し、支障を最小限に抑える体制としております。

法務リスク（リーガルリスク）

法務リスクとは、業務の諸取引において、法令や内部規程等に違反することにより起因し、取引上のトラブルなどにより損失を被るリスクです。

当行では、コンプライアンス統括部および弁護士によるリーガル・チェック等により、適法性等の検証と事故の未然防止に努め、適正な法令等遵守態勢を構築しております。

風評（評判）リスク

風評リスクとは、各種リスクが顕在化することや、誤った風評が流れることなどにより、当行の評判の悪化、信用の低下・毀損が発生し、預金等の流出が起きるなどの損失を被るリスクです。

当行では、堅実で健全な経営により信用を築いておりますが、万一に備え、モニタリングするとともに、金融危機等のリスクが顕在化した場合の対応策として「金融危機発生時の対応マニュアル」を定め、適切に対応する体制としております。

有形資産リスク

有形資産リスクとは、地震、台風等の自然被害、テロ等の人為的災害による社会インフラの障害や有形資産の毀損、又は交通事故や強盗その他により損失を被るリスクです。

当行では万一の災害等の発生に備えた「危機管理計画（コンティンジェンシープラン）」を策定し、迅速かつ適切に対応し、支障を最小限に抑える体制としております。

人的リスク

人的リスクとは、人事運営上および労務管理上の不公平・不公正や差別的行為などにより、損失を被るリスクです。

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・リスクとは、前述のいずれにも属さない事故・トラブルにより損失を被るリスクです。

関連会社に関するリスク管理

関連会社に関するリスクとは、関連会社が内包するリスクの顕在化により、当行が損失を被るリスクです。

当行の関連子会社は2社ありますが、グループ会社である関連子会社に存在する各種リスクをモニタリングし、適切な対応をとっております。

個人情報保護態勢

個人情報保護における当行の取組み

当行は、お客様の個人情報等（※）を適切に取扱うことが社会的責務であると認識し、「個人情報の保護に関する法律」等に基づき、「個人情報保護方針」を策定し、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の個人情報等の保護に万全をつくしてまいります。

（※）以下、個人情報（個人識別符号を含む）と個人番号および特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報）を含めて個人情報等といいます。

また、「個人情報保護方針」に基づき、

- ・「個人情報保護宣言」
- ・「個人情報・特定個人情報の利用目的」
- ・「個人信用情報機関および加盟会員による個人情報の提供・利用について」
- ・「不渡情報の共同利用にあたってのお願い」

を策定・公表し、個人情報等の適正で厳格な保護と利用に努めております。

なお、「個人情報の開示請求等手続き」に基づき、ご本人またはその代理人からのご依頼による開示請求等に対応しております。

詳しくは、当行本支店の窓口にお申し出ください。

当行の個人情報保護方針等の詳細は、当行ホームページ・店頭ポスター・パンフレット等により公表しております。

<https://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>

個人情報等の取扱いおよび安全管理措置に関する相談窓口

当行の個人情報等の取扱いおよび安全管理措置に関するご質問・苦情については、下記の相談窓口で受付いたします。

静岡中央銀行 業務支援部「お客様相談室」
〒410-0801 沼津市大手町4丁目76番地
TEL 0120-700-858

顧客保護等管理態勢

お客様保護のための取組み

当行では、金融機関の業務の健全性および適切性の観点や顧客の保護および利便性の向上の観点から、顧客保護等管理態勢の整備・充実をきわめて重要であると認識し、「顧客保護等管理方針」を制定し、法令等に従った適切な体制の整備・充実に努めております。

本方針に基づき、必要な顧客保護等管理に関する内部管理規程を制定するなど態勢整備に努めるとともに、銀行都合での業務を行わず、当行の基本方針の柱である『お客様中心主義』（お客様の目線に立ったCC）を進化させ、お客様の評価・支持を高めることに努めております。

顧客説明管理

与信取引、預金等の受入れ、金融商品の勧誘・販売等に関し、お客様に対する説明を適切かつ十分に行うため、「顧客説明管理規程」を設け、各種顧客説明マニュアルに基づいた説明を行うよう説明態勢を整備しています。

顧客情報管理

お客様の個人情報等の適切な取扱いおよび厳正な管理について、「個人情報保護基本規程」、「特定個人情報保護基本規程」を定め、各種法令等の遵守や不正アクセス、個人情報の紛失および漏洩等防止のための安全管理対策を実施し、お客様の個人情報保護態勢を整備しています。

顧客サポート等管理

お客様からの相談、苦情等に真摯な姿勢で、適切かつ十分に対応するとともに、常にお客様の目線に立った業務改善に努めるため、お客様相談窓口の設置やCC推進マニュアル等により、お客様をサポートする態勢を整備しております。

利益相反管理

当行または当行の関連会社とお客様の間、ならびに当行または当行の関連会社のお客様相互間における利益相反により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、「利益相反管理規程」を設け、各種法令等の遵守や対象取引の特定、およびその管理方法等を定め、利益相反管理態勢を整備しています。

外部委託先管理

お客様との取引に関連する当行の業務を外部に委託する際、お客様の情報その他お客様の利益を保護するために、「外部委託管理規程」を定め、定期的または必要に応じてモニタリングを実施するなど、厳正な外部委託先管理態勢を整備しています。

お客様保護における静岡中央銀行の特徴的な取組み

金融犯罪防止に向けた顧客保護態勢の強化

類推されやすい暗証番号の使用停止

偽造、盗難キャッシュカード等の預金の不正利用による被害拡大を抑止し、お客様の大切な資産をお守りするための対策として、生年月日や電話番号等類推されやすい暗証番号を使用しているお客様に対し、預金残高10万円以上のお客様を対象に、事前にダイレクトメール等にて変更のご依頼を複数回に亘りお願いしたうえで、類推されやすい暗証番号の使用停止を実施しました。

「預手プラン」の取組み

静岡県警より、振り込み詐欺防止対策として、金融機関窓口において、高齢者（75歳以上）が300万円以上の現金を引き出す際、「記名式線引自己宛小切手」での支払い（受領）をお勧めし、現金化に時間を設け、支払相手を特定し振り込み詐欺被害を防止する「預手プラン」の要請があり、静岡県内店舗のほか、神奈川県内・東京都内店舗等全店舗で実施しています。

金融犯罪防止に向けた声掛けや注意喚起の実施

キャッシュカードを騙し取る詐欺被害が増加していることから、窓口における声掛けを徹底しているほか、高齢者に対しDMを発信して注意喚起を図っています。

不正送金等を防止するセキュリティソフトの無償提供開始

2015年7月、当行のホームページやインターネットバンキングを安心してご利用いただくため、不正送金・フィッシング対策ソフト「PhishWall（フィッシュウォール）プレミアム」の無償提供を開始しました。

特殊詐欺被害拡大防止に向けたキャッシュカードの一部利用制限

振り込み詐欺・還付金詐欺等の金融犯罪による被害を防止し、お客様の大切な預金をお守りするため、高齢者（70歳以上）のキャッシュカードによるATMでの振込の一部利用制限を実施しました。

また、高齢者が言葉巧みにキャッシュカードをだまし取られ、不正に預金を引き出される特殊詐欺被害が多発しており、警察等からの要請を踏まえ、2023年9月より、高齢者（70歳以上）のキャッシュカードによる現金のお引出しの一部制限を実施しました。

反社会的勢力との取引排除の取組み

反社会的勢力との取引排除は、金融機関の社会的責任であり、コンプライアンス基本方針へ反社会的勢力との対決方針を明示する他、行内体制を整備しております。

- 2007年 6月 特別情報管理検索システム稼働開始。現在は、全ての取引について、新規に開始する際に検索を義務付け
- 2009年 5月 特別情報・凍結口座システムにより横断的な検索開始
- 2009年 8月 法人代表者等に加え、保証人等の変更も顧客開設時の特別情報・凍結口座システムの検索対象に追加
- 2010年 4月 普通預金・当座預金・貸金庫規定へ暴力団排除条項を挿入。同取引を開始する際は、反社会的勢力ではない旨の同意書を受入開始
- 2011年 10月 全預金規程に暴力団排除条項を挿入
- 2012年 6月 既存取引の実態調査として、全顧客データと登録済データの定期的なスクリーニング開始
- 2016年 5月 法人の実質的支配者を特別情報・凍結口座システムの検索対象に追加
- 2024年 2月 新たに導入したAMLシステム内に特別情報・凍結口座システムを移行し横断的な監視態勢を強化

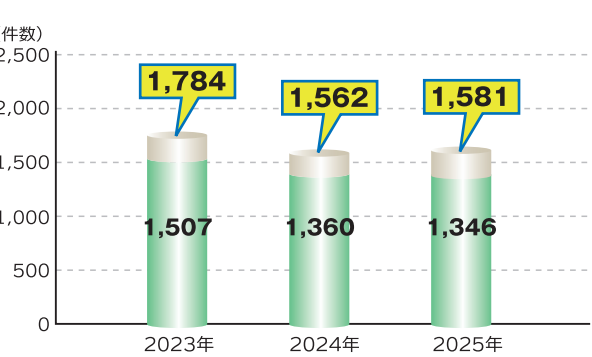
お客様相談態勢

当行では、お客様保護における特徴的な取組みとして、営業店の現場で発生するさまざまな事案に対し、コンプライアンス統括部によるお客様相談を行っており、法務面を踏まえた的確な状況判断を行い、適切かつ迅速にお客様に対応しております。2025年度は1,581件のお客様相談を受けました。

その中で特に、相続やご高齢のお客様との取引に関する相談が年々増えており、2025年度は全体の8割超を占め、お客様のニーズが高まっております。

また、ご高齢のお客様との取引や相続に関する相談内容が多いことを踏まえて、ご高齢のお客様との取引に関する営業店向けガイドブックを2007年9月、相続に関する営業店向けガイドブックを2009年1月に発刊し、顧客保護の観点から、適切な対応を実施しております。

お客様相談受付状況



「相続マイスター制度」の導入

お客様からの相談ニーズの高い「高齢者取引」「相続手続」業務に強い人材を育成、輩出するため、行内資格として「相続マイスター制度」を制定しました。

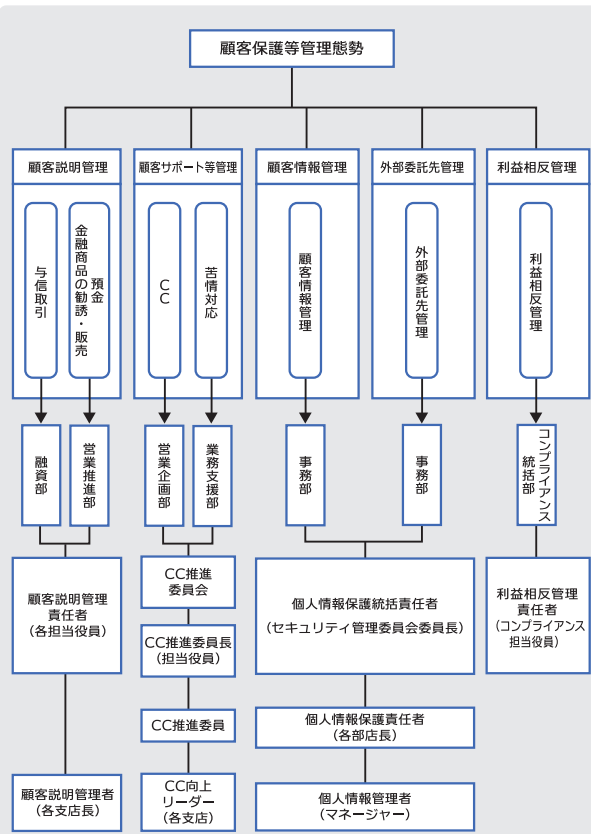
2011年1月に第1回目の試験を実施、現在までに「相続マイスタージュニア」は795名、上級資格である「相続マイスター」は84名の合格者を輩出しています。



マネー・ローndリング及びテロ資金供与対策に関する取組み

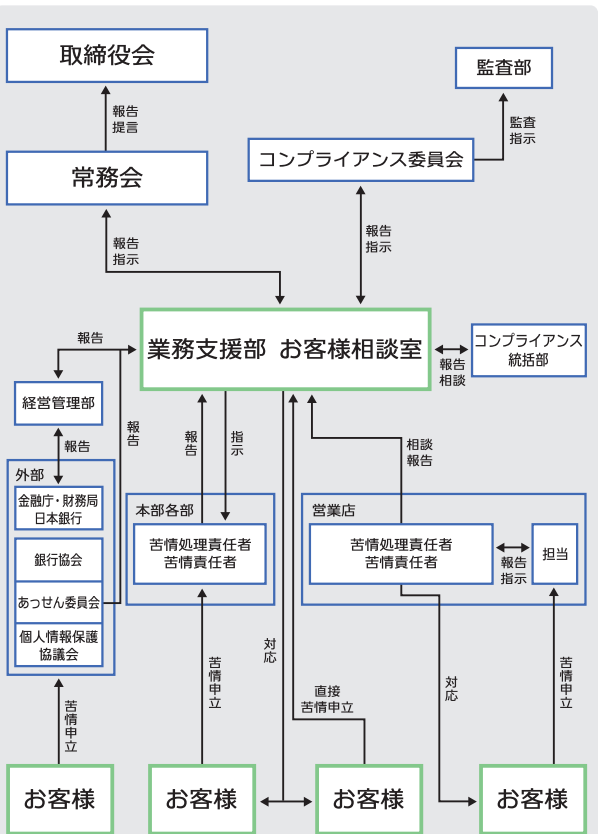
マネー・ローndリング及びテロ資金供与対策を経営上の重要課題と位置付け、「マネー・ローndリング及びテロ資金供与対策に関する基本方針及び管理規程」を制定しました。また、2022年4月より、お客様に関する情報や口座のご利用目的等について変更がないか定期的に確認させていただくため、順次「定期的なお客さま情報ご提供のお願い」のハガキをお送りしております。

顧客保護等管理態勢組織図



2026年6月30日現在

苦情対応体制フロー図



2026年6月30日現在