

お客様の満足度向上に向けた取組み

お客様本位の業務運営態勢の構築

● お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針 (フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)

西日本FHグループは、グループ経営理念に基づくお客様・地域の期待を超えた総合金融サービスの展開にあたり、お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務において、「お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針(フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)」を策定し、お客様本位の業務運営態勢の構築に取り組んでいます。

西日本FHグループは、この基本方針を踏まえたお客様本位の業務運営の取組み状況について、客観的に評価できる具体的な指標(KPI)を定め、その状況を定期的に公表するとともに随時見直しています。 <https://www.nnfh.co.jp/fiduciaryduty.html>

主な取組事例

● お客様本位の業務運営態勢の構築

● 第三者評価の活用

西日本シティ銀行及び西日本シティTT証券は、お客様本位の業務運営の取組状況を自ら確認するため、第三者である株式会社格付投資情報センターによる「R&I 顧客本位の投信販売会社評価」[※]を取得しました。こうした評価等を参考にしながら、お客様本位の業務運営態勢の改善に努めています。



※ 銀行、証券会社等が投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」を行っているか、その取組方針や取組状況を、中立的な第三者の立場から5段階(SS、S、A、B、C)で評価したものです。SとAについては、上位評価に近いものにプラスを付し、それぞれS+、A+と表示します。

● お客様へのアンケート調査の活用

西日本シティ銀行及び西日本シティTT証券は、お客様の声に真摯に向き合いよりよい商品・サービスを提供するため、資産運用商品を保有いただいているお客様を対象にアンケート(NPS[®])調査を行っています。NPS[®]調査スコアやお客様からいただいたご意見等を踏まえ、適切な商品・サービスの提供及びその後の情報提供ができるよう各種施策等を企画・立案し、お客様の満足度向上に取り組んでいます。

※ NPS[®](Net Promoter Score[®]):お客様が企業のブランドや商品・担当者に高い関心を持ち、「知人やご家族にどの位薦めたいと思うか」を数字に表したものと

● お客様にとって最適な商品・サービスの提供

● お客様にとって最適な金融商品の提案

西日本FHグループは、お客様の投資方針・リスク許容度等に応じて、投資信託、保険商品、預金等、複数の金融商品を組み合わせた資産運用・資産形成の提案に努めています。

※ 金融知識・取引経験の浅いお客様や高齢のお客様に対しては、より丁寧な説明に努めています。
※ ご高齢のお客様に対しては、商品説明時にご家族等にご同席いただくよう案内しています。また、十分にご検討いただけるように、翌日以降のお申込みを案内しています。

● お客様に対する情報提供の充実

● 分かりやすい情報提供

西日本FHグループは、お客様へ提供する商品・サービスの特性、リスク、手数料等の情報をイラストやグラフを用いた資料等を活用し、分かりやすく提供することに努めています。

2019年9月、西日本シティ銀行の情報提供ツール「NCB資産運用」が、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)が主催する「UCDAアワード2019」において、特に生活者からの評価が高い企業に贈られる「アナザーボイス賞」を受賞しました。



お客様に寄り添った資産管理サポートへの取組み

● 「NCB シニアサポート信託」

西日本シティ銀行は、2020年8月より、「NCB シニアサポート信託」の取扱いを開始しました。

本商品は、西日本シティ銀行がお客様からお預かりした資金を管理し、不正な払出を防止するほか、あらかじめ指定した代理人がお客様に代わって資金の支払等を行うもので、お客様は将来の認知症や高度障害等に備え、安心して財産管理を行うことができます。



お客様にやさしい銀行づくりへの取組み

● バリアフリー設備

全てのお客様にご利用いただきやすい「ユニバーサルデザイン・バリアフリー設備」を積極的に取り入れています。

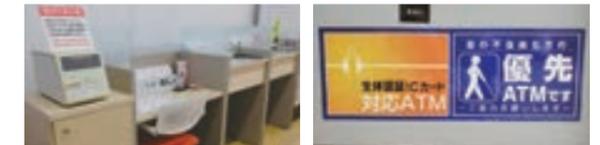


段差のない出入口(スロープ)

多目的トイレ

● 障がいのあるお客様に配慮した取組み

全ての営業店に1台以上、店舗外ATMコーナーとあわせて、西日本シティ銀行は合計868台、長崎銀行は合計44台の視覚障がい者対応ATMを設置しています(2021年3月末現在)。また、営業店窓口において代筆・代読にも対応しています。



座ったまま利用できる記帳台

目の不自由な方の優先ATM

お客様の安心に向けた取組み

西日本シティ銀行及び長崎銀行は、インターネットバンキングを利用した不正送金やニセ電話詐欺(振り込め詐欺)等の金融犯罪の被害未然防止に向けた取組みを行っています。

● インターネットバンキングのセキュリティ強化への取組み

● 西日本シティ銀行のシステム対策例

「NCBダイレクト」(個人のお客様向け)では、普段とは異なるパソコンから接続された場合は「合言葉」による追加認証を行うなどの対策に取り組んでいます。特に、安全性が飛躍的に向上する「ワンタイムパスワード」のご利用を強くお勧めしており、携帯・スマートフォンをお持ちのお客様にはアプリ(ソフトトークン)を、お持ちでないお客様にはキーホルダー型のワンタイムパスワード生成機(ハードトークン)を提供しています。また、一定金額以上の振込みについては、ワンタイムパスワードのご利用を必須としています。

「NCBビジネスダイレクト」(法人・個人事業主のお客様向け)においては、ソフトトークンやハードトークンで利用可能な「ワンタイムパスワード」を必須としていることに加え、利用登録したパソコン以外から接続できない仕組みとしています。

● 長崎銀行のシステム対策例

「ながさきインターネットバンキング」(個人のお客様向け)には、「ワンタイムパスワード」または、「メール通知パスワード」を導入し、いずれかを必ずご利用いただくことで、安全性の向上を図っています。

「ながさきビジネスダイレクト」(法人・個人事業主のお客様向け)には、登録したパソコン以外からは接続できない仕組みを導入するとともに、キーホルダー型のワンタイムパスワード生成機(ハードトークン)で利用可能な「ワンタイムパスワード」を必ずご利用いただいています。

● お客様ご利用のパソコンへの対策

西日本シティ銀行及び長崎銀行のホームページでは、偽サイトへの誘導(フィッシング)や、ウイルス(スパイウェア)によるパスワード等の窃取を防止する、「不正送金対策ソフト」を無料で提供しています。

● ニセ電話詐欺(振り込め詐欺)などの被害未然防止に向けた取組み

西日本シティ銀行及び長崎銀行は、携帯電話で通話や操作をしながらATMをご利用のお客様や窓口でのご出金のお客様に対して、行員がお声かけをすることで、金融犯罪被害の防止に努めています。

株主・投資家とのコミュニケーション

西日本FHは、株主・投資家の皆さまとの建設的な対話を促進するために、以下のとおり取り組んでいます。

1 責任者の指定	決算説明会等、株主・投資家の皆さまとの対話全般につきまして、経営企画部担当役員を責任者として、積極的に機会の提供を図っています。
2 建設的な対話を促進するための体制	経営企画部が各部門及びグループ各社と連携することにより、各種の経営情報を収集・分析し、適切な形で株主・投資家の皆さまへ提供する体制を整備しています。
3 対話手段の充実に関する取組み	株主・投資家の皆さまとの対話の一環として、決算説明会等を実施しています。
4 株主意見のフィードバック	株主・投資家の皆さまとの対話の中で把握したご意見は、対話当事者から経営陣へ適宜フィードバックしています。
5 インサイダー情報の管理	重要な会社情報を適切に管理し、インサイダー取引の未然防止を図るための社内規程を定め、周知徹底しています。また、対外公表未済の事項は投資家に配付する説明資料に記載しないこととするほか、重要事実該当する可能性があるものについては回答を差し控えています。

年間スケジュール

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
決算発表 決算短信開示		●第3四半期決算			●通期決算			●第1四半期決算				●第2四半期決算
有価証券報告書 提出		●第3四半期報告書					●有価証券報告書	●第1四半期報告書				●第2四半期報告書
各種開示資料発行		●中間ディスクロージャー誌					●統合報告書(ディスクロージャー誌)	●ミニディスクロージャー誌				●中間ミニディスクロージャー誌
株主総会開催							●定時株主総会					
機関投資家・アナリスト向け説明会開催						●決算説明会						●第2四半期決算説明会

株主総会

毎年6月に開催する定時株主総会では、映像を使って事業報告を行うなど、株主の皆さまにとってわかりやすい運営に努めています。2021年6月29日に開催した第5期定時株主総会においては、新型コロナウイルス感染症禍における株主の皆さまの健康と安全を第一に考え、適切な感染防止策を実施したうえで開催しました。

招集通知は、株主の皆さまに時間的なゆとりをもって発送するとともに、発送前に、証券取引所及び当社のホームページで開示しています。

インターネット等で議決権行使を可能としているほか、株式会社ICJが運営する機関投資家向け議決権電子行使プラットフォームに参加することにより、議決権行使環境の向上に努めています。

招集通知の英訳版を和文と同じタイミングで証券取引所及び西日本FHのホームページで開示し、海外の株主の皆さま等の利便性向上にも努めています。

IR活動

● 機関投資家・アナリスト向け活動

機関投資家・アナリスト等の皆さまを対象に、社長プレゼンテーションによる「決算説明会」を本決算及び中間決算公表後の年2回開催しています。

加えて、担当役員等による個別ミーティングを積極的に実施し、西日本FHグループの財務内容、経営戦略等の説明やご意見等の収集に努めています。

なお、説明会で使用した資料は当社ホームページに掲載しています。
<https://www.nnfh.co.jp/shareholder/ir/presentation.html>

● 個人投資家向け活動

西日本FHグループに対する理解度向上のため、地元の個人投資家の皆さまを対象に、社長または副社長プレゼンテーションによる「個人投資家向け会社説明会」を適宜開催しています。

なお、説明会で使用した資料は当社ホームページに掲載しています。
https://www.nnfh.co.jp/shareholder/ir/presentation_for_individual_investors.html

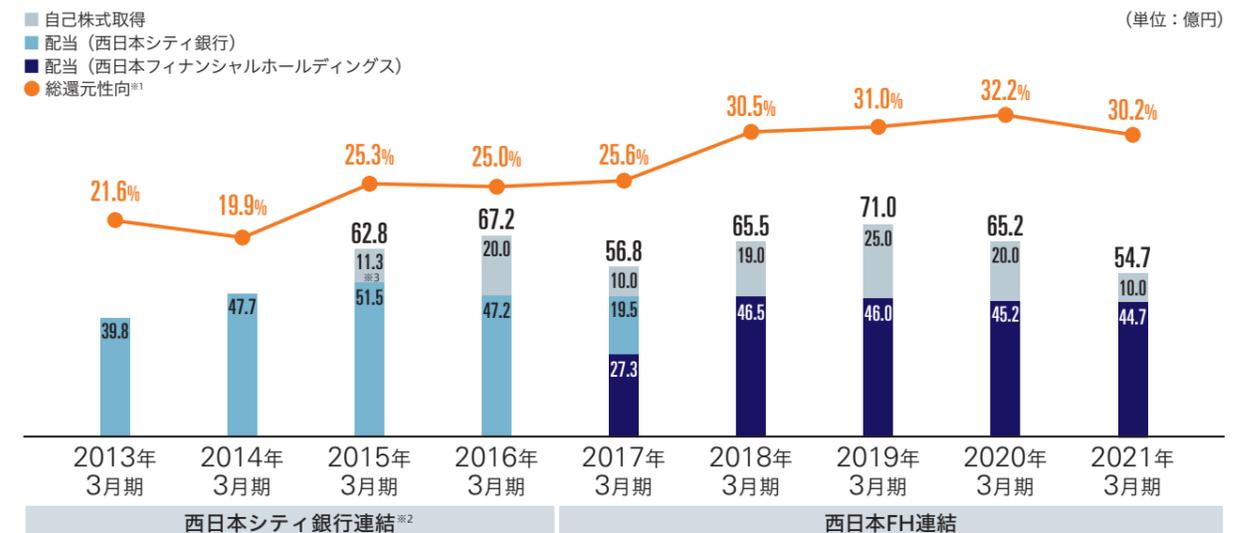
株主還元方針

銀行持株会社の公共性と経営の健全性維持の観点から、適正な内部留保の充実による財務体質の強化と株主の皆さまへの安定的な配当の継続実施を基本方針とする。

具体的には
 ①1株につき年間25円の安定配当をベースに、
 ②親会社株主に帰属する当期純利益に対する総還元性向30%程度
 を当面の目安とし、その時々々の経済情勢や財務状況、業績見通し等も勘案しつつ、各期の還元内容を決定する。

株主還元

利益還元額と総還元性向



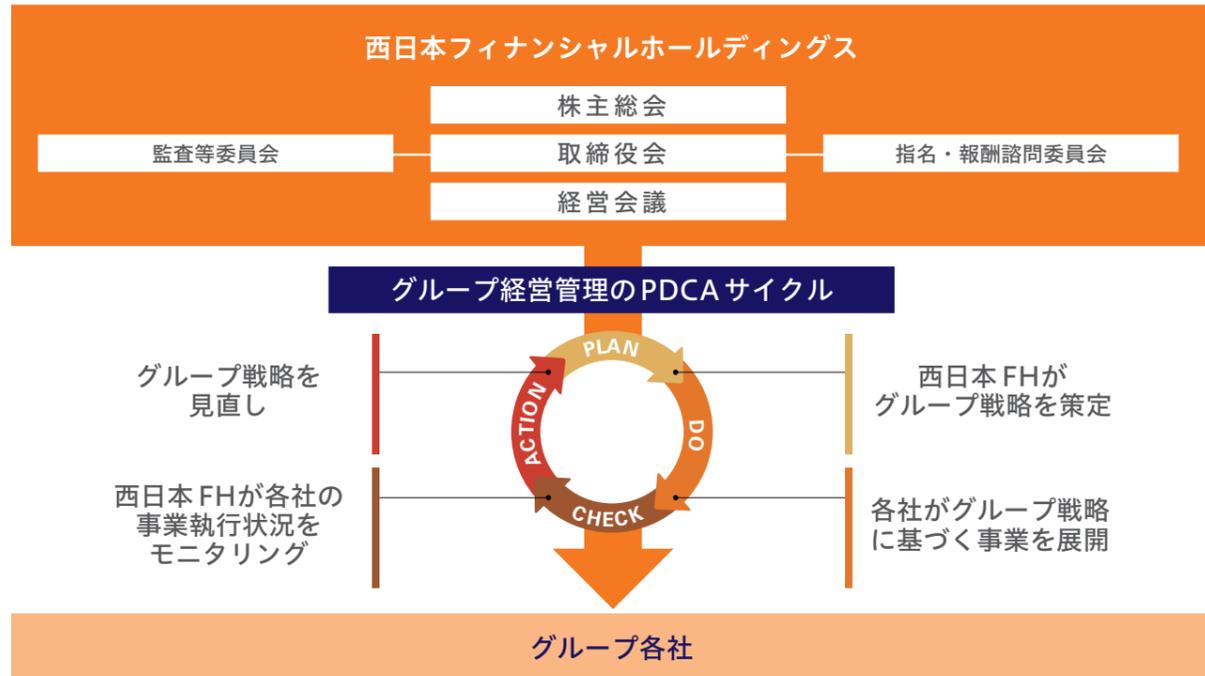
※1 総還元性向 = 利益還元額(配当 + 自己株式取得) ÷ 親会社株主に帰属する当期純利益 × 100
 ※2 2016年3月期以前は、西日本シティ銀行を親会社とするグループ連結。
 ※3 2015年3月期に取得した49.9億円から、子会社2社の完全子会社化のための株式交換に用いた38.7億円を除く。

コーポレート・ガバナンス

基本的な考え方

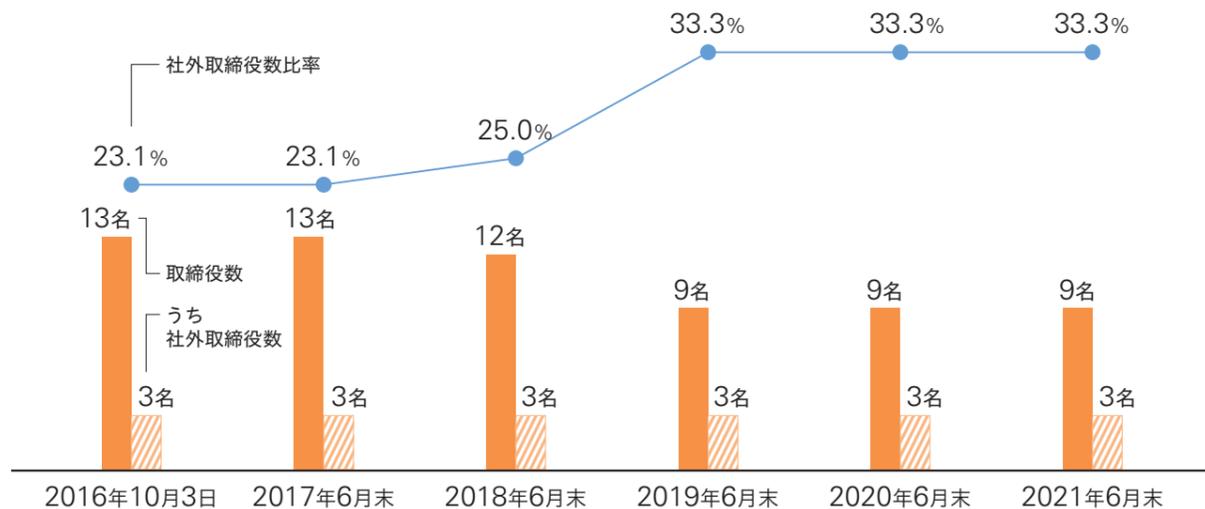
西日本フィナンシャルホールディングス(以下「当社」)グループは、コーポレート・ガバナンスの充実を経営上の重要課題と位置づけ、「経営の健全性と透明性の向上」、「意思決定の迅速化」及び「円滑な業務執行」に努めています。

持株会社である当社を監査等委員会設置会社とし、ガバナンスの強化に加え、重要な業務執行の権限委譲による迅速かつ効率的な意思決定体制を構築しています。また当社が経営監督に特化し、グループ各社が事業執行に専念することにより、グループ経営管理の高度化を図っています。

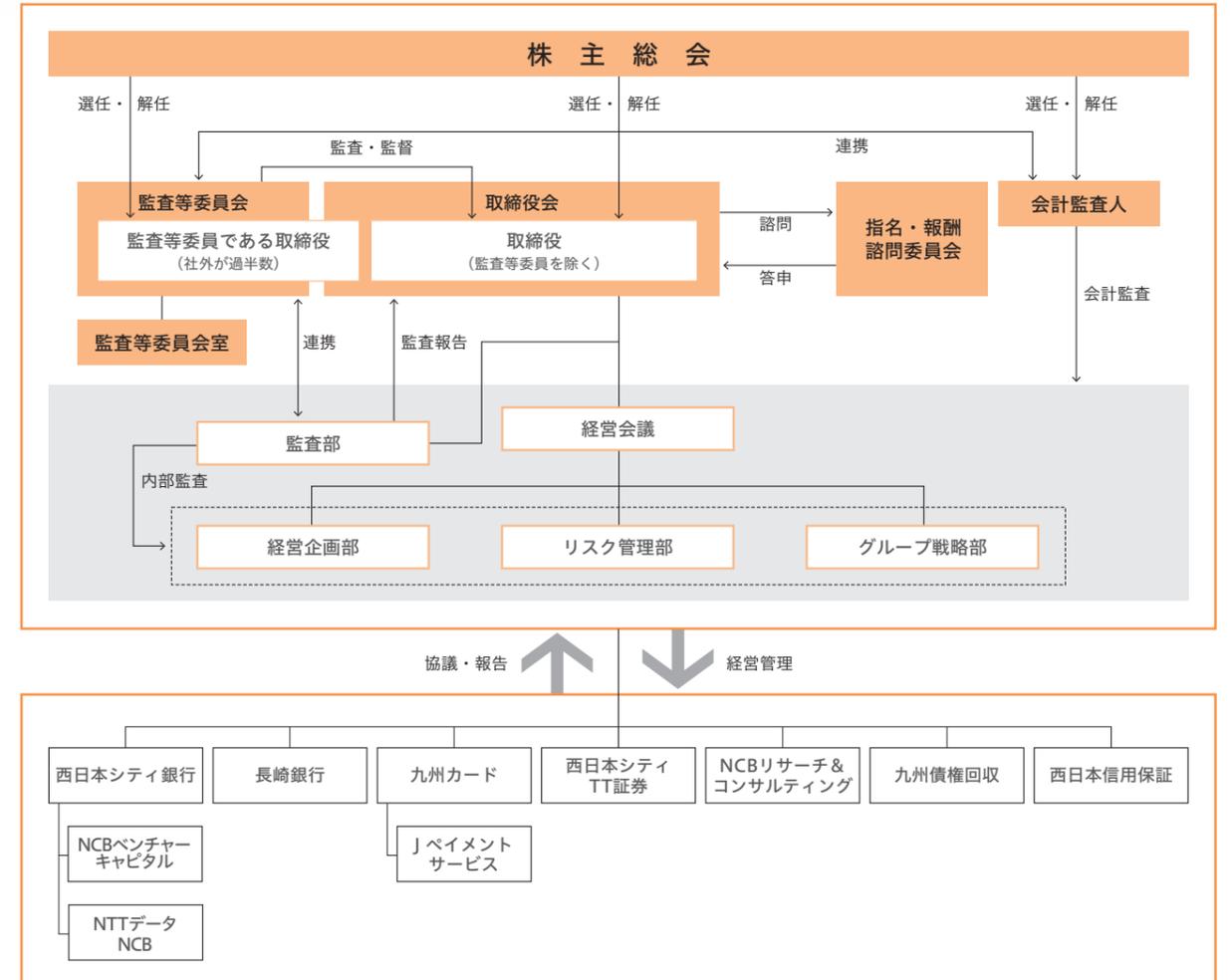


コーポレート・ガバナンス強化への取組み

- 西日本フィナンシャルホールディングス設立
- 監査等委員会設置会社を採用
- 社外取締役3名(うち女性1名)を選任
- 指名・報酬諮問委員会を設置(社外取締役等が過半数)



コーポレート・ガバナンス体制の概要



取締役の選任

●取締役候補の指名に関する方針と手続き

当社は、取締役会がその役割・責務を実効的に果たすために、取締役会メンバーとして当社グループの事業やその課題に精通する者が必要であることに加え、当該メンバーの知識・経験・能力の多様性を確保することが重要であると考えています。また、多様な知見やバックグラウンドを持つ者を、社外取締役候補者として指名することで、取締役会全体としてのバランスをとることを基本方針としています。

このような観点から、当社は、当社グループの事業やその課題に精通する者を社内取締役候補者として指名しています。また、それぞれの監査等委員が取締役として有する取締役会における議決権の行使及び監査等委員会が監査等委員でない取締役の選解任・報酬等に関して株主総会において行使することができる意見陳述権を通じて、その決定プロセスの客観性・透明性を確保しています。

なお、定款において取締役の員数を20名以内、うち監査等委員である取締役を3名以上と定め、9名の取締役(うち監査等委員である取締役4名、2021年6月末現在)を選任しています。

●経営陣幹部の選解任に関する方針と手続き

当社の取締役会は、指名・報酬諮問委員会の答申を参酌したうえで、代表取締役及び経営陣幹部(役付取締役)を選定するとともに、代表取締役及び経営陣幹部(役付取締役)が取締役会で定める解職基準に該当する場合には、その解職を審議することとしています。これにより、経営陣幹部の選解任について客観性・適時性・透明性のある手続きを確保しています。

● 社外取締役の独立性判断基準

当社は、社外取締役の独立性について、株式会社東京証券取引所が定める独立性基準を満たすことを前提としつつ、当社グループの事業課題に対する積極的な提言や問題提起を期待することができるか否かといった観点から、その独立性を判断しています。

例えば、当社グループとの間で以下のような関係にある者については、当該関係があることによりその独立性を阻害するおそれがないかにつき、特に慎重に検討するとともに、必要な範囲で、当社グループと当該候補者との関係を株主の皆さまに開示することとしています。

1	過去に当社またはその子会社の業務執行者であった者
2	当社またはその子会社を主要な取引先とする者 ^{※1} (法人である場合は当該法人の業務執行者または過去に業務執行者であった者)
3	当社またはその子会社の主要な取引先 ^{※2} (法人である場合は当該法人の業務執行者または過去に業務執行者であった者)
4	過去3年以内に当社またはその子会社から役員報酬以外に多額の金銭その他の財産 ^{※3} を得たことがあるコンサルタント、会計専門家または法律専門家 (法人その他の団体である場合は当該団体の業務執行者または過去に業務執行者であった者)
5	当社の主要株主 ^{※4} (法人である場合は当該法人の業務執行者)
6	上記1～5の近親者
7	当社またはその子会社の役員が社外役員に就任している会社の業務執行者
8	過去3年以内に当社またはその子会社から多額の寄付 ^{※5} を受けたことがある法人その他の団体の業務執行者

※1 「当社またはその子会社を主要な取引先とする者」とは、直近事業年度の連結売上高の2%以上を当社またはその子会社から得ている取引先を指す。

※2 「当社またはその子会社の主要な取引先」とは、当社またはその子会社が直近事業年度の連結業務粗利益の2%以上を得ている取引先を指す。

※3 「多額の金銭その他の財産」とは、過去3年間の総額で3,000万円以上の金銭その他の財産をいう。

※4 「主要株主」とは、発行済株式の10%以上を保有する株主を指す。

※5 「多額の寄付」とは、過去3年間の総額で1,500万円以上の寄付をいう。

会社の機関の内容

● 取締役会

取締役会は、取締役9名(うち監査等委員である取締役4名、2021年6月末現在)で構成され、当社グループの経営に関する重要な業務執行を決定し、取締役の職務の執行を監督しています。

当社は、独立した客観的な立場から、取締役会による実効性の高い経営監督機能を確保するため、独立社外取締役を3名(2021年6月末現在)選任しています。また、事業環境の急速な変化に適応し、取締役の各事業年度の経営成果に対する責任の明確化を図るため、取締役(監査等委員である取締役を除く)の任期を1年とし、取締役会の活性化を図っています。

加えて、執行役員制度を導入することで、経営の意思決定・監督機能と業務執行機能を分離し、取締役会の監督機能の強化と意思決定の迅速化を図っています。取締役会は、原則月1回開催しています。

● 取締役会の実効性の分析・評価

当社では、取締役会の実効性について、毎年、取締役会において分析・評価を行うこととしています。

当社は、2021年6月の取締役会において、全役員に対するアンケート調査による自己評価を基に、取締役会の実効性について分析・評価を実施した結果、概ね実効性が確保されていることを確認しました。

今後、取締役間のより活発な議論の促進のため、社外役員に対する情報提供について、更なる工夫に努めてまいります。

● 社外取締役のサポート体制

当社は、新たに当社の社外取締役に就任した者に対して、当社グループの事業・財務・組織等について十分に説明することとしています。また、取締役会議案の事前説明や業務説明、現場視察の実施等、社外取締役がその役割・責務を実効的に果たすための環境の整備に努めています。

また、当社は常勤の監査等委員を置き、社外の監査等委員をサポートするとともに、監査等委員会に直属する組織として監査等委員会室を設け、同室専任の職員が社外を含めた全監査等委員及び監査等委員会の職務をサポートしています。

● 監査等委員会

監査等委員会は、監査等委員である取締役4名(うち社外取締役3名、2021年6月末現在)で構成され、取締役の職務の執行の監査、監査報告の作成等を行っています。監査等委員は、監査等委員会が策定した監査計画に基づき、重要会議への出席や重要書類の閲覧、業務及び財産の状況の調査等を通じて、取締役の職務の執行を監査しています。

また、監査等委員会は、取締役(監査等委員である取締役を除く)の選任、報酬等についての意見を決定することなどを通じて、取締役の監督機能の一部も担っています。監査等委員会は、原則3ヵ月に1回以上開催しています。

● 経営会議

経営会議は、代表取締役及び社長が指名する取締役5名(2021年6月末現在)で構成され、取締役会で決定した経営方針等に基づき、経営に関する重要事項についての審議・決定を行っています。また、本会議には、常勤の監査等委員1名が出席し、適切な助言を行っています。経営会議は、必要がある場合に随時開催しています。

● 指名・報酬諮問委員会

当社は、代表取締役及び経営陣幹部(役付取締役)の選解任に関する客観性・適時性・透明性の確保、役員報酬に関する客観性・透明性の確保、計画的な後継者育成などを目的として、社外取締役等が過半数を占める指名・報酬諮問委員会を設置しています。

内部監査、監査等委員会監査及び会計監査の状況

● 内部監査

当社は、全ての業務部門から独立した内部監査部門である監査部を設置し、人員37名(2021年3月末現在)を配置しています。監査部は、「内部監査規程」に基づき、当社グループの法令等遵守態勢、リスク管理態勢を含む内部管理態勢の適切性や有効性を検証・評価し、問題点等の改善提案等を被監査部門に対して行うとともに、監査結果等を毎月、取締役会、監査等委員(会)及び経営会議に報告しています。また、会計監査人との情報交換を行うことで、客観的且つ効率的な内部監査を実施するよう努めています。

● 監査等委員会監査

監査等委員会は、社外取締役3名と常勤の取締役1名、計4名の監査等委員で構成されています。このうち、常勤の監査等委員友池精孝氏は株式会社西日本シティ銀行における本部の経営企画部門での実務に加え、営業店の支店長を歴任した経験を通じて、財務及び会計に関する相当程度の知見を有しています。

監査等委員会は、監査等委員会が定めた監査の方針、職務の分担等に従い、取締役等から、その職務の執行状況並びに内部統制システムの構築及び運用状況等について報告を受けるとともに、重要会議への出席、重要な決裁書類の閲覧、業務及び財産の状況の調査等を通じて取締役の職務の執行を監査しています。また、会計監査人から職務の執行状況について報告を受けるほか、会計監査人の監査に立ち会うことなどにより、その監査の方法及び結果の相当性を検証しています。

● 会計監査

当社の会計監査業務は、EY新日本有限責任監査法人に所属する公認会計士が執行しています。

役員報酬制度

取締役の個人別の報酬等の内容に係る決定方針

当社は取締役(監査等委員である取締役を除く。以下この方針において同じ)の報酬等の決定について、その客観性と透明性を高めるため、委員の過半数を当社グループの社外取締役で構成する指名・報酬諮問委員会を設置しています。

取締役の報酬は、月次で支給する「確定金額報酬」のみとします。取締役の報酬等の総額は月額25百万円以内とし、2017年6月29日開催の株主総会で承認を得ています。

取締役の個人別の報酬等の額は、指名・報酬諮問委員会の答申を参酌し、取締役会の決議により役職毎に決定します。

取締役の報酬等の決定の手続き

指名・報酬諮問委員会は、2021年2月に開催され、取締役(監査等委員である取締役を除く)の報酬等について審議されました。

監査等委員である取締役の報酬等は、監査等委員の協議により決定しています。

役員一覧 (2021年6月末現在)
取締役



取締役会長(代表取締役)
久保田 勇夫

●経歴
1966年 4月 大蔵省入省
1995年 6月 大蔵省関税局長
1997年 7月 国土庁長官官房長
1999年 7月 国土事務次官
2000年 9月 都市基盤整備公団副総裁
2002年 7月 ローン・スター・ジャパン・
アクイジションズ・LLC
会長
2006年 5月 株式会社西日本シティ銀行
入行顧問
2006年 6月 同 取締役頭取(代表取締役)
2014年 6月 同 取締役会長(代表取締役)
2016年10月 当社取締役会長(代表取締役)
(現任)
2021年 6月 株式会社西日本シティ銀行
取締役(現任)



取締役副会長(代表取締役)
谷川 浩道

●経歴
1976年 4月 大蔵省入省
2005年 6月 財務省横浜税関長
2008年 7月 財務省大臣官房審議官
2008年10月 株式会社日本政策金融公庫
常務取締役
2011年 5月 株式会社西日本シティ銀行
入行顧問
2011年 6月 同 取締役専務執行役員
2012年 6月 同 取締役専務執行役員(代表
取締役)
2013年 5月 同 取締役専務執行役員(代表
取締役)北九州・山口代表
2013年 6月 同 取締役副頭取(代表取締
役)北九州・山口代表
2014年 6月 同 取締役頭取(代表取締
役)当社取締役社長(代表取締役)
2016年10月 同 取締役副会長(代表取締役)
(現任)
2021年 6月 株式会社西日本シティ銀行
取締役会長(代表取締役)
(現任)



取締役監査等委員(社外)
高橋 伸子

●経歴
1976年 4月 株式会社主婦の友社入社
1986年 4月 フリーの生活経済ジャーナ
リストとして独立(現在に至る)
2009年 6月 株式会社日本政策金融公庫
監査役(2018年6月退任)
2015年 4月 あいおいニッセイ同和損害
保険株式会社取締役(現任)
2015年 6月 株式会社西日本シティ銀行
取締役(2016年10月退任)
2016年10月 当社取締役監査等委員(現任)
2017年 4月 JXTGホールディングス株
式会社(現 ENEOSホル
ディングス株式会社)監査役
(2018年6月退任)
2018年 6月 同 取締役監査等委員(202
0年6月退任)



取締役監査等委員(社外)
酒見 俊夫

●経歴
1975年 4月 西部瓦斯株式会社(現 西部
ガスホールディングス株
式会社)入社
2008年 6月 同 執行役員エネルギー統轄
本部リビングエネルギー本
部長
2009年 4月 株式会社マルチ代表取締
役社長(2011年4月退任)
2011年 4月 西部瓦斯株式会社(現 西部ガ
スホールディングス株式会
社)常務執行役員
2011年 6月 同 取締役常務執行役員
2013年 4月 同 代表取締役社長 社長執
行役員
2017年 6月 株式会社九電工 監査役
(2019年6月退任)
2019年 4月 西部瓦斯株式会社(現 西部
ガスホールディングス株式会
社)代表取締役会長(現任)
2019年 6月 広島ガス株式会社 監査役
(現任)
2019年 6月 当社取締役監査等委員(現任)
2021年 3月 鳥越製粉株式会社取締役
(現任)



取締役社長(代表取締役)
村上 英之

●経歴
1983年 4月 株式会社西日本相互銀行
(西日本銀行)(現 株式会
社西日本シティ銀行)入行
2007年 5月 同 博多駅東支店長
2008年 5月 同 人事部長兼人材開発室長
2010年 6月 同 執行役員人事部長兼人材
開発室長
2012年 5月 同 執行役員総合企画部長
2012年 6月 同 常務執行役員総合企画部長
2014年 6月 同 取締役常務執行役員
2016年10月 当社取締役執行役員リスク管
理部担当、経営企画部副担当
2018年 6月 株式会社西日本シティ銀行
取締役専務執行役員
2021年 6月 当社取締役社長(代表取締役)
(現任)
2021年 6月 株式会社西日本シティ銀行取
締役頭取(代表取締役)(現任)



取締役執行役員
高田 聖大

●経歴
1978年 4月 株式会社西日本相互銀行
(西日本銀行)(現 株式会
社西日本シティ銀行)入行
2006年 6月 同 執行役員秘書部長
2007年 6月 同 取締役秘書部長
2010年 6月 同 常務取締役
2011年 6月 同 取締役常務執行役員
2012年 6月 同 取締役専務執行役員
2016年 6月 同 取締役副頭取(代表取締
役)当社取締役執行役員経営企
画部担当
2021年 4月 同 取締役執行役員監査部・
経営企画部・グループ戦略
部担当(現任)
2021年 4月 株式会社西日本シティ銀行
取締役副頭取(代表取締役)
総務部統括、監査部・広報文
化部・秘書室・人事部担当
(現任)



取締役監査等委員(社外)
久保 千春

●経歴
1973年 5月 九州大学医学部心療内科
入局
1993年 2月 同 医学部心身医学教授
2008年 4月 九州大学病院長
2014年 4月 国際医療福祉大学副学長
(2014年9月退任)
2014年10月 九州大学総長(2020年9月
退任)
2020年10月 中村学園大学教授
2020年11月 中村学園大学学長(現任)
2021年 6月 当社取締役監査等委員(現任)



取締役執行役員
本田 隆茂

●経歴
1988年 4月 株式会社西日本銀行(現 株式
会社西日本シティ銀行)入行
2014年 5月 同 総合企画部長
2016年 6月 同 執行役員総合企画部長
2016年10月 当社経営企画部長
2018年 6月 株式会社西日本シティ銀行
常務執行役員総合企画部長
2020年 6月 同 取締役常務執行役員
2020年 6月 当社執行役員経営企画部副
担当
2021年 6月 同 取締役執行役員リスク管
理部担当、経営企画部副担
当(現任)
2021年 6月 株式会社西日本シティ銀行
取締役常務執行役員東京本
部長、総合企画部・市場証券
部・資金証券部・リスク統括
部・総務部担当(現任)



取締役監査等委員
友池 精孝

●経歴
1984年 4月 株式会社西日本銀行(現 株式
会社西日本シティ銀行)入行
2010年 5月 同 事務統括部長
2013年 4月 同 博多支店長
2013年 6月 同 執行役員博多支店長
2015年 6月 同 常務執行役員博多支店長
2016年 7月 同 常務執行役員筑後地区
本部長兼筑豊地区本部長
2018年 4月 同 常務執行役員監査等委員
会室付
2018年 6月 当社取締役監査等委員(現任)

取締役以外の執行役員

役職	氏名	当社グループにおける主な兼職
執行役員	入江 浩 幸	株式会社西日本シティ銀行 取締役副頭取(代表取締役)
	竹尾 祐 幸	株式会社西日本シティ銀行 取締役副頭取(代表取締役)
	浦山 茂	株式会社西日本シティ銀行 取締役専務執行役員(代表取締役)
	池田 勝	株式会社西日本シティ銀行 取締役専務執行役員
	中 靄 英 喜	株式会社西日本シティ銀行 取締役常務執行役員
	尾崎 健 一	株式会社西日本シティ銀行 取締役常務執行役員
	森元 賢 治	株式会社西日本シティ銀行 取締役常務執行役員
	嶋山 一 仁	株式会社西日本シティ銀行 取締役常務執行役員
	開地 龍太郎	株式会社長崎銀行 取締役頭取(代表取締役)
	川本 惣 一	九州カード株式会社 取締役社長(代表取締役) Jペイメントサービス株式会社 取締役会長(代表取締役)
	定野 敏 彦	西日本シティTT証券株式会社 取締役社長(代表取締役)
	廣田 眞 弥	株式会社NCBリサーチ&コンサルティング 取締役社長(代表取締役)
	北崎 道 治	九州債権回収株式会社 取締役社長(代表取締役)
	石田 保 之	西日本信用保証株式会社 取締役社長(代表取締役)

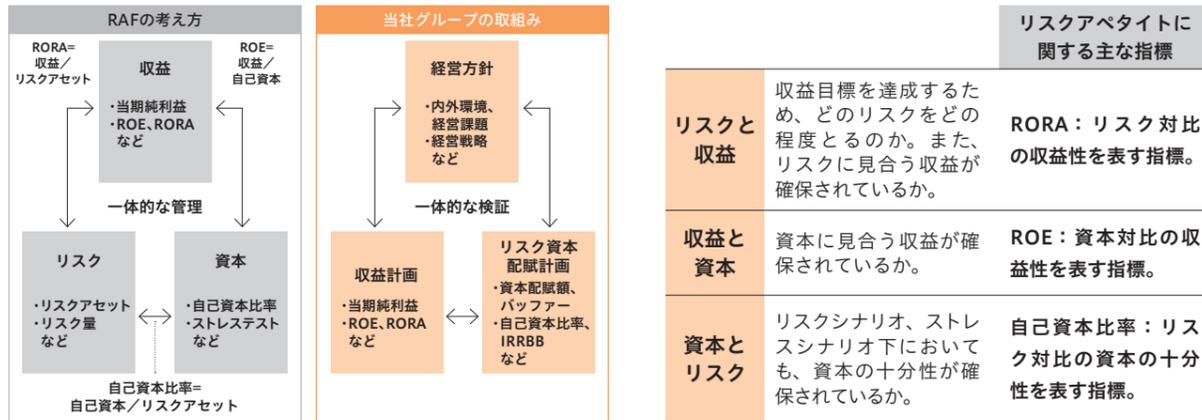
リスク管理

リスクアペタイト・フレームワーク(RAF)

当社グループは、経営戦略とリスク管理の一体的な運営によってリスクと収益の最適化を目指す「リスクアペタイト・フレームワーク」(RAF)を導入しています。

経営計画(業務計画や中期経営計画)の策定にあたっては、今後3年間のリスク、収益、資本の見通しを踏まえ、経営方針、収益計画、リスク資本配賦を一体的に検証しています。

また、定期的にリスクアペタイトに関する指標をモニタリングし、計画の進捗状況をフォローしています。



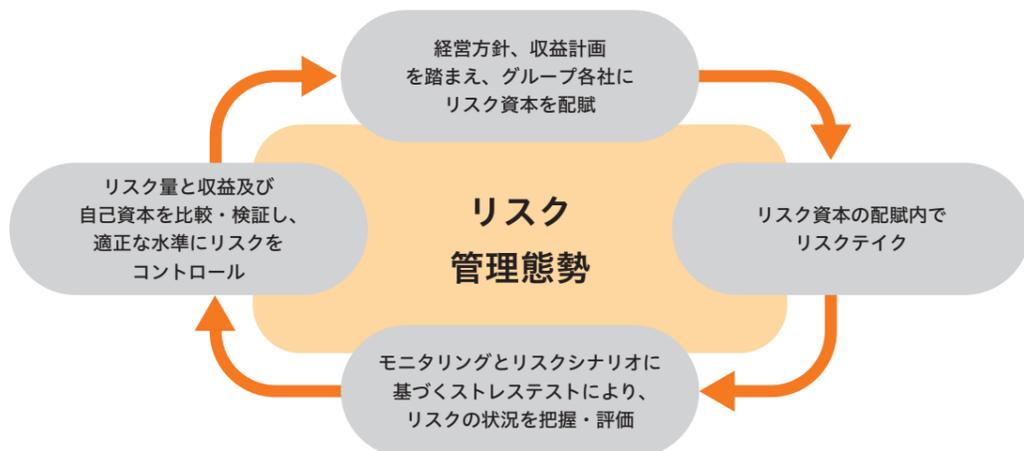
リスク管理への取組み

当社グループは、リスク管理を経営の最重要課題の一つと位置付け、グループ共通の規範である「リスク管理の基本方針」を定め、健全な経営基盤の確立と安定した収益を確保するため、グループ一体となってリスク管理態勢の高度化に努めています。

● リスク管理体制

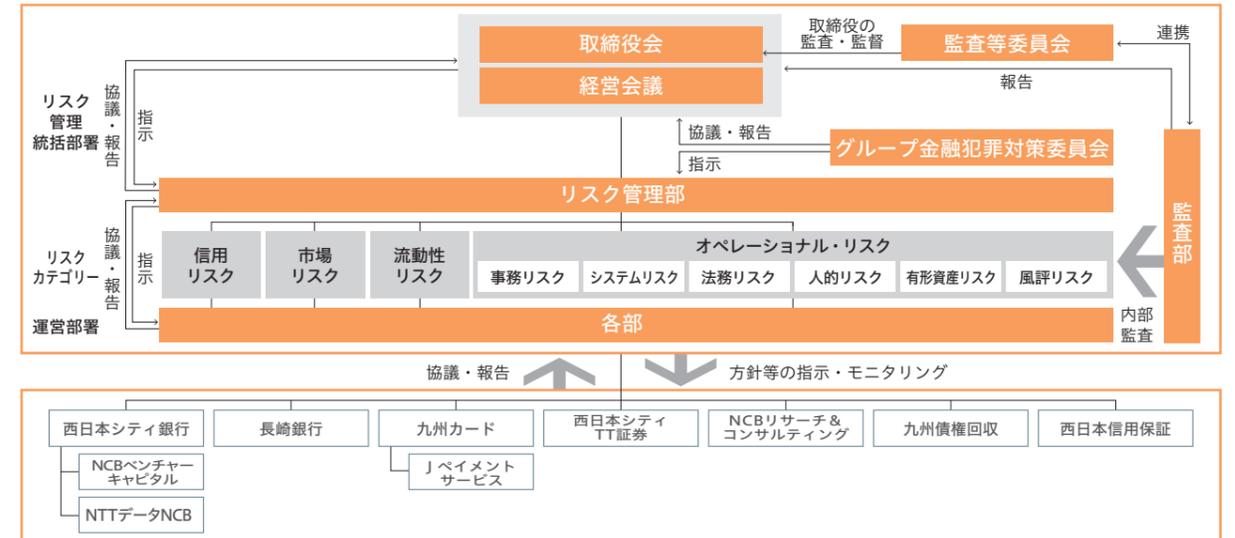
● リスク管理統括部署による一元管理

当社は、リスク管理関連事項を一元管理する部署として「リスク管理部」を設置し、当社グループのリスク管理の状況を定期的にモニタリングしています。また、必要に応じて改善指示を行うなど実効性確保に努めています。



● 各種委員会

グループ各社は、業務のリスク特性に応じて、「ALM委員会」「オペレーショナル・リスク委員会」等の協議機関を設置し、定期的かつ組織横断的にリスク管理に関する協議及び評価を行っています。



● 統合的リスク管理

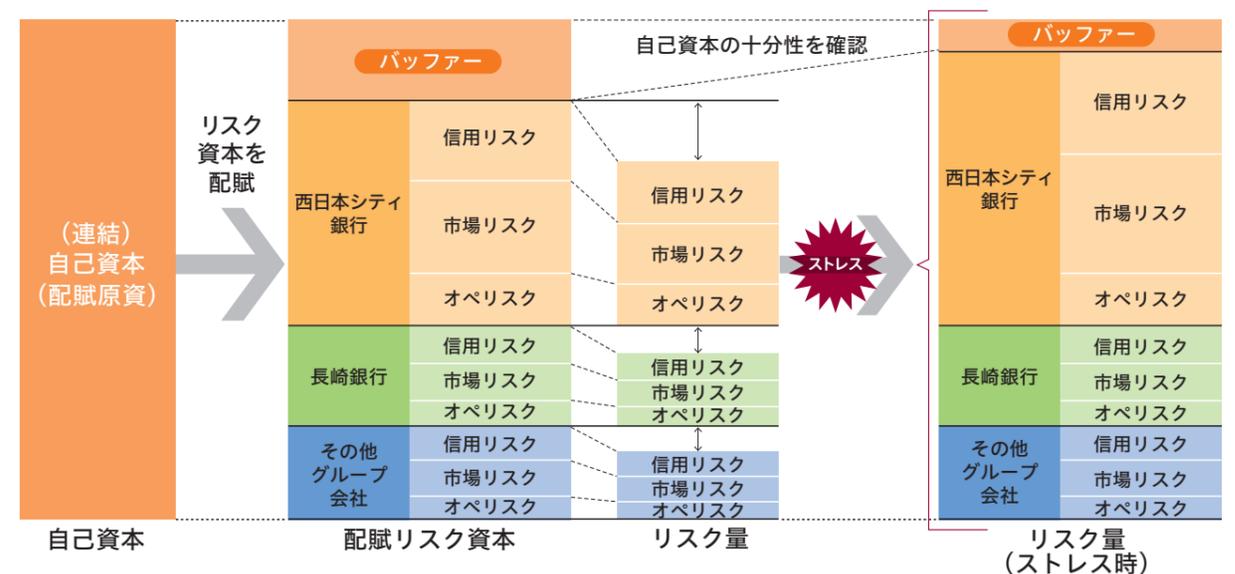
当社グループが抱えるカテゴリー別のリスクの状況やそれらリスクがグループ内に波及する可能性など、個々のグループ会社では対応できないグループ体制特有のリスクを総体的に把握し、当社グループの経営体力(自己資本)と比較・対照することによって評価・管理しています。

● リスク資本配賦

当社は、統合的リスク管理の枠組みのもとで、グループ各社にリスク資本を配賦しています。具体的には、当社の連結自己資本を配賦原資とし、グループ各社に信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスクのカテゴリーごとにリスク資本を配賦しています。また、グループ各社のリスク量と収益の実績をモニタリングし、配賦しているリスク資本の範囲内で適切にリスクテイクがなされていることを確認しています。

● ストレス・テスト

当社グループは、経済環境や市場環境の悪化などが自己資本比率へ及ぼす影響や、自己資本の十分性、リスクテイクの適切性を確認するため、ストレス・テストを実施しています。ストレス・シナリオは過去の急激な景気悪化や将来起こりうると思われるリスクを考慮し、グループ共通で設定しています。



リスクカテゴリー別の管理態勢

● 信用リスク管理

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化などにより、資産（オフバランス資産を含む）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクをいいます。当社は、信用リスクを当社グループにおける最重要リスクと捉え、「リスク管理規程」に「信用リスク管理方針」を定め、信用リスク管理態勢の強化に努めています。当社グループは、個別の与信先のリスクを客観的かつ計量的に把握し、与信ポートフォリオ管理へ反映させ、当社グループを一体として管理する態勢としています。

あわせて、特定のお取引先に与信が集中して、当社グループに大きな損失が発生するリスクを抑制するため、適切な与信管理を行い、経営の健全性の確保に努めています。また、適正な償却・引当を実施するため、統一的な基準を定め、資産の自己査定を厳正に行っています。当社子銀行は、個別の与信について、公共性・安全性・収益性・成長性の観点から、資金使途・返済財源・事業収支計画・投資効果等を十分に検証し、お取引先の実態把握に基づいた厳格な与信判断を通じて、経営の健全性の維持・向上に努めています。

● 市場リスク管理

市場リスクとは、金利、為替、株価などの変動により、保有する資産・負債（オフバランス資産を含む）の価値が変動し損失を被るリスク、及び資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクをいいます。当社は、「リスク管理規程」に「市場リスク管理方針」を定め、市場リスク管理態勢の強化に努めています。当社グループは、市場リスクを適切に管理するため、市場リスクの限度枠を設定し、当該限度枠の範囲内でリスクテイクを行い、安定した収益の確保に努めています。当社子銀行は、業務部門及びリスクカテゴリーごとに、リスク枠、ポジション枠、損失限度枠などの限度枠を設定し、当該限度枠の範囲内で運用を行っています。また、運用状況は定期的に各行のALM委員会において報告されるなど、適切な管理態勢を整備しています。

● 流動性リスク管理

流動性リスクとは、運用と調達の間隔のミスマッチや予期せぬ資金の流出により、必要な資金確保が困難になる、または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）、及び市場の混乱等により市場において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ることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）をいいます。当社は、「リスク管理規程」に「流動性リスク管理方針」を定め、流動性リスク管理態勢の強化に努めています。当社グループは、資産の健全性維持を図るとともに、市場流動性の確保及び資金繰りの安定に努めています。当社子銀行は、不測の事態に備え、短期間で資金化できる流動性準備資産を十分に確保しているほか、資金繰りの逼迫が懸念される場合や顕在化した場合の対応を「危機管理計画書」として予め定めており、速やかに対処できる態勢を整備しています。

● 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、業務の過程、役職員の活動若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り損失を被るリスクをいいます。当社は、「リスク管理規程」に「オペレーショナル・リスク管理方針」を定め、オペレーショナル・リスク管理態勢の強化に努めています。当社グループは、オペレーショナル・リスクが全ての業務・部署にかかわる広範囲かつ多種・多様なリスクであることや、業務運営上可能な限り回避すべきリスクであることを踏まえ、これらを適切に管理するための組織体制及び仕組みを整備し、リスク顕在化の未然防止及び顕在時の影響の極小化に努めています。

具体的には、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風評リスクの6つのリスクカテゴリーに分け、グループ各社のリスク特性に応じた管理を実施するとともに、当社のリスク管理部において、当社グループのオペレーショナル・リスク全体を把握・管理する体制としています。

リスクカテゴリー	リスクの定義
①事務リスク	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損失を被るリスクをいいます。
②システムリスク	コンピュータシステムの停止や誤作動等、システムの不備に伴って損失を被るリスクや、コンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスクをいいます。
③法務リスク	お客さまに対する過失による義務違反及び不適切なビジネス・マーケット慣行から生じる損失・損害を被るリスクをいいます。
④人的リスク	人事運営上の不公平・不公正（報酬・手当・解雇等の問題）・差別的行為（セクシャルハラスメント等）から生じる損失・損害を被るリスクをいいます。
⑤有形資産リスク	台風・豪雨等による風水害といった自然災害及びその他の事象から生じる有形資産の毀損・損害を被るリスクをいいます。
⑥風評リスク	評判の悪化や風説の流布等により、信用が低下することから生じる損失・損害などを被るリスクをいいます。

当社グループのオペレーショナル・リスクにおける主要なリスクである事務リスク及びシステムリスクの管理態勢は以下のとおりとしています。

● 事務リスク管理

当社グループは、事務リスクを全ての業務に内在するリスクと捉え、グループ全体で事務品質の向上、事務リスクの低減に取り組んでいます。当社子銀行は、業務全般にわたり事務規程を整備し、研修や臨店事務指導等を通して事務処理の品質向上を図っているほか、事務処理の集中化、コンピュータシステムによるチェック、機械化の促進等により事務処理の堅確化に努めています。また、内部牽制強化の観点から、各営業店における自店検査や監査部による内部監査を実施し、問題点の早期発見や事務事故の発生防止に努めています。

● システムリスク管理

当社グループは、コンピュータシステムの適正かつ円滑な運用が、お客さまに質の高いサービスを提供するうえで極めて重要であることを十分認識し、システムリスク管理態勢の強化に取り組んでいます。当社子銀行は、システムの安全稼働に万全を期すために、システムの安全対策とバックアップ体制を強化しています。また、コンピュータ機器・通信回線の二重化等の対策を講じることにより、システム障害の未然防止、障害発生時の影響の極小化とシステムの早期回復を図るとともに、各システムの利用状況、直面するリスクの大きさ、保護すべき情報の重要性などに応じ安全対策を実施し、情報セキュリティの確保に努めています。

さらに、巧妙化・深刻化するサイバー攻撃による被害を防止するため、西日本シティ銀行にサイバーセキュリティ事案対応チーム（NCB-CSIRT）を設置し、平時からサイバー攻撃に関する情報を収集・分析するとともに、当社グループにおいてサイバーセキュリティ事案が発生した際に迅速に対応するための体制を構築するなど、セキュリティ管理態勢の強化に取り組んでいます。

● 危機管理

当社は、大規模災害やシステム障害等の不測の事態が発生した場合において、金融システムの機能維持に最低限必要な業務を継続するための態勢整備に係る基本方針として、「業務継続規程」を定めています。また、グループ各社は、この基本方針に則り、「業務継続計画（BCP）」を定め、さまざまな訓練の実施を通して、業務継続態勢の実効性向上に取り組んでいます。

● 新型コロナウイルス感染症への対応

当社グループは、各社毎に対策本部等を設置し、新型コロナウイルス感染症に関する情報収集、感染防止策の策定、職員感染時の業務継続態勢の確保に努めています。また、グループ各社横断的な情報連携・危機管理態勢を構築し、お客さまと職員の安全確保に努め、お客さまに安心してご利用いただけるよう取り組んでおります。

コンプライアンス(法令等遵守)への取り組み

当社グループは、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つと位置付け、グループ共通の規範である「コンプライアンスの基本方針」を定め、コンプライアンス態勢が地域社会や取引先等との信頼関係を構築するうえでの重要なインフラであることを認識し、経営陣自らがコンプライアンスに対して断固たる姿勢で取り組むことを全職員に表明するなど、コンプライアンス重視の企業風土の醸成に努めています。

● コンプライアンス運営体制

● コンプライアンス統括部署による一元管理

当社は、コンプライアンス関連事項を一元管理する部署として「リスク管理部」を設置し、当社グループのコンプライアンスへの取組状況を定期的にモニタリングしています。また、必要に応じて改善指示を行うなど実効性確保に努めています。

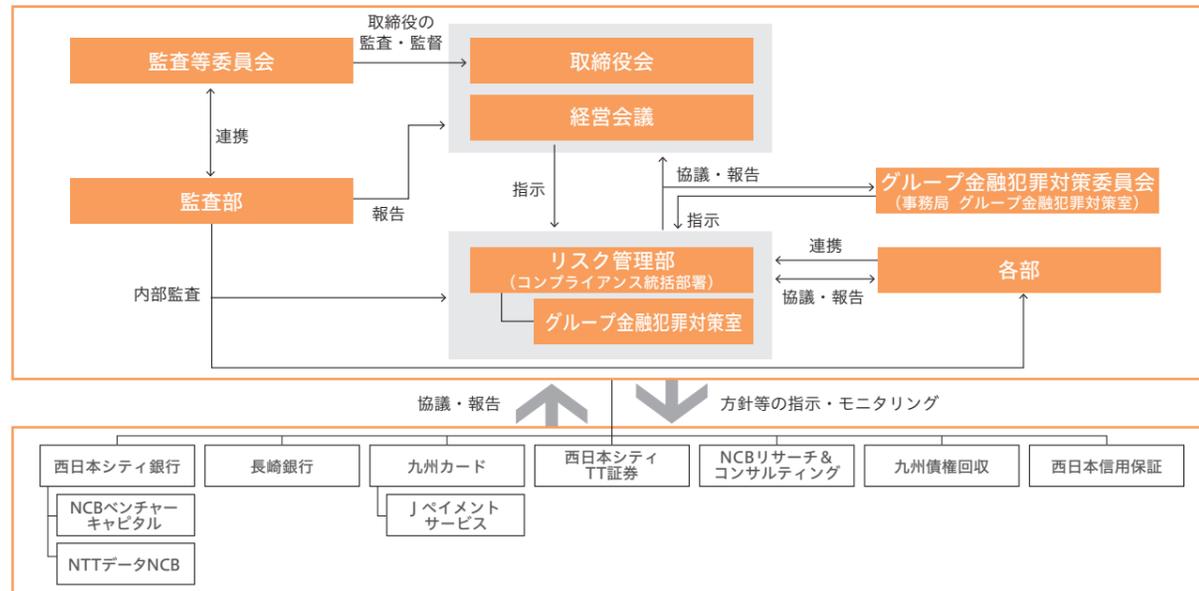
● コンプライアンス委員会

グループ各社は、「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスに関する経営上重要な事項について、具体的かつ実質的な協議及び評価を定期的に行っています。

● コンプライアンス・プログラム

グループ各社は、当社グループの「コンプライアンスの基本方針」に則り、コンプライアンスを実践するための計画として「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定し、コンプライアンス・リスク管理態勢の充実と強化に取り組んでいます。

当社グループのコンプライアンス運営体制



● マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策

国際的に核・ミサイルやテロの脅威が増す中、犯罪者やテロ組織等への資金流出を未然防止することは日本及び国際社会がともに取り組まなくてはならない課題であり、マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策の重要性はこれまでになく高まっています。

当社グループは、以下のとおり「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に係る基本方針」*を定め、グループ一体となってマネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策の態勢整備に取り組んでいます。

* マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に係る基本方針 https://www.nnfh.co.jp/money_laundering.html

マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に係る基本方針(抜粋)

1.組織体制

- 当社グループの経営陣は、マネー・ロンダリング等防止対策の重要性を認識し、マネー・ロンダリング等防止対策に係る担当役員を任命のうえ、主体的かつ積極的に関与するとともに、マネー・ロンダリング等防止対策に関する取組みを役職員に浸透させることにより、管理態勢の強化を図ります。
- 当社グループは、マネー・ロンダリング等防止対策の責任者及び統括部署を定めて一元的な管理態勢を構築し、対応方針を策定・管理のうえ、組織横断的に対応します。当該方針の具体的な内容については、当社グループに属する各会社が犯罪収益移転防止法第2条第2項に規定する「特定事業者」に該当するかどうかなど、個々の事情を勘案して決定します。

- 当社グループは、マネー・ロンダリング等防止対策の実効性確保のため、グループ全体のリスク評価を行うとともに、必要なグループ内での情報共有態勢を整備します。
- 当社グループは、当社グループのお客さま及び役職員がマネー・ロンダリング等に関与すること、または巻き込まれることを防止するため、国内外の諸法令・規制等に基づき、取引時確認等の措置を適切に行うとともに、不断の検証と対応の高度化に努めます。

2.リスク低減に向けた取組み

- 当社グループは、実効的なマネー・ロンダリング等防止対策を実施するため、リスクベース・アプローチの考え方に基づき、自らが直面しているリスクを適時適切に特定・評価し、リスクを低減する措置を講じます。
- 当社グループは、この取組みを実践するため、国家公安委員会が公表する「犯罪収益移転危険度調査書」等の内容を踏まえ、自社が取り扱う商品・サービス等にかかるリスクを特定・評価し、そのリスクを低減する措置を取りまとめた「リスク評価書」を策定します。

3.取引方針

- 当社グループは、お客さままたは取引のリスクに見合った管理措置を講じます。また、その情報を常に最新の情報に保つよう、継続的な管理を実施します。
- 当社グループは、金融犯罪者や制裁対象者等、取引関係を構築し、または継続することが不適切な取引関係の謝絶・排除については、法令等に従って適切に対処します。

● 反社会的勢力との関係遮断

当社グループは、社会的責任を強く認識し、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遮断に向けた取組みを行っています。

具体的には、反社会的勢力対応の所管部署を定めるとともに、警察、弁護士等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等に対しては、毅然とした態度で排除するなど、組織全体として対応しています。また、当社グループの各種申込書、契約書等に、暴力団等の反社会的勢力を排除するための条項を導入し、取引の未然防止及び関係遮断を図っています。

● 内部通報制度

当社グループは、「公益通報者保護法」の趣旨を踏まえ、当社グループの法令違反行為等の早期発見・是正及びコンプライアンス経営の強化を図るため、「内部通報規程」を定めるとともに、各社に内部通報窓口を設置しています。また、各社の従業員が所属会社を介さず、直接報告・相談できる内部通報窓口を当社及び外部の法律事務所に設置し、内部通報制度の実効性向上を図っています。

● お客さま保護等管理態勢

当社グループは、お客さまの保護及び利便性の向上並びに金融円滑化の観点から、お客さまへの説明、お客さまからの相談・苦情等への対応、お客さまの情報の管理、業務を外部に委託する場合における委託先の管理、お客さまとの取引等において発生する利益相反の管理を適切に行うなど、お客さま保護等管理態勢の整備に取り組んでいます。

また、お客さまの情報については、「個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」を策定し、公表するとともに、法令等に準って適切に利用し、安全に管理するための態勢を整備しています。

● 金融ADR制度への取組み

金融ADR制度とは、金融分野における裁判外紛争解決手続*のことで、お客さまが金融機関との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかないような場合にご活用いただける制度です。国の指定を受けて中立性を確保した指定紛争解決機関が、お客さまや金融機関からの申出を受け、苦情やトラブルの解決を図ります。グループ各社は、以下の指定紛争解決機関との間で、紛争解決等業務に関する「手続実施基本契約」を締結しています。

* 裁判外紛争解決手続(Alternative Dispute Resolution)とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

子会社が契約している指定紛争解決機関

西日本シティ銀行	<ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人 全国銀行協会 連絡先：全国銀行協会相談室 電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772 一般社団法人 信託協会 連絡先：信託相談所 電話番号：0120-817-335 または 03-6206-3988 	九州カード	<ul style="list-style-type: none"> 日本貸金業協会 連絡先：貸金業相談・紛争解決センター 電話番号：03-5739-3861
長崎銀行	<ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人 全国銀行協会 連絡先：全国銀行協会相談室 電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772 	西日本シティTT証券	<ul style="list-style-type: none"> 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 (FINMAC*) 連絡先：証券・金融商品あっせん相談センター ご意見窓口 電話番号：0120-64-5005 <p>※ Financial Instruments Mediation Assistance Centerの略</p>