

お客さま本位の業務運営への取組状況

■ 誠実・公正な資産運用・資産形成のご支援

お客さま本位の品揃えと情報提供等につとめました結果、預り資産残高は安定的に推移しています。引き続き、お客さまのご意向に沿った適切なお提案につとめます。

(1) 預り資産残高推移

(単位：億円)

時期	平成26年度実績	平成27年度実績	平成28年度実績	平成29年度実績
投資信託	1,198	1,164	1,210	1,202
金融商品仲介	380	401	494	437
一時払保険	1,388	1,454	1,484	1,530
合計	2,966	3,019	3,188	3,170

(2) 積立投資信託口座数

(単位：口座)

時期	平成28年度実績	平成29年度実績
積立投資信託口座数	6,270	7,424

(3) 投資信託販売に占めるコア・バランスファンド比率

(単位：億円)

区分	平成28年度実績	比率	平成29年度実績	比率
コア・バランスファンド	116	28.2%	165	36.0%
その他	296	71.8%	294	64.0%
合計	412		460	

(4) 投資信託の商品ラインナップに占める

毎月分配型商品数(期末時点)・販売額構成比

① 商品数

(単位：商品)

商品種別	平成28年度実績	比率	平成29年度実績	比率
毎月分配型	37	40.7%	42	37.2%
年1回分配など	54	59.3%	71	62.8%
合計	91		113	

② 販売額

(単位：億円)

商品種別	平成28年度実績	比率	平成29年度実績	比率
毎月分配型	182	44.3%	177	38.4%
年1回分配など	229	55.7%	283	61.6%
合計	412		460	

■ お客さま本位の販売態勢の整備

平成29年度は、年間16会場におけるお客さまセミナーを開催して、3,160名のお客さまにご参加いただきました。引き続き、よりよい情報提供につとめます。

(5) お客さまセミナー開催状況

(単位：回、人)

	平成28年度実績	平成29年度実績
会場数	21	16
参加人数	3,341	3,160

テーマは、「資産運用」「家計の見直し」です。

■ サービス品質の向上

平成29年度は、年間125回の休日相談会を開催して、年金や住宅ローンのご相談にあわせて、資産運用・資産形成に関するご相談を承りました。引き続き、お客さまからのご要望に、幅広く継続的に応ええる態勢整備を図ります。

(6) 休日相談会開催状況

(単位：回)

テーマ	平成28年度実績	平成29年度実績
年金・資産運用	35	44
住宅ローン・資産運用	81	81
合計	116	125

■ お客さま本位の徹底とプロフェッショナル人材の育成

従業員の自主的な能力向上を支援する研修・教育体系の充実により、FP技能士資格者数の増加に取り組んでおります。

(7) FP技能士在籍者数

(単位：人)

	平成28年度実績	平成29年度実績
FP1級	81	83
FP2級	1,091	1,156
合計	1,172	1,239

リスク管理の状況

自己資本の充実度に関する評価

当行では、「規制資本管理」及び「統合的リスク管理」による自己資本充実度の評価を行っております。

「規制資本管理」は、法令等で定められた最低限維持しなければならない自己資本（比率）の観点から経営の健全性を検証する手法で、自己資本比率（平成30年3月末現在、連結ベースで9.42%）などを基準に自己資本の充実度を評価しております。

自己資本比率計算式（バーゼルⅢ基準）

$$\frac{\text{自己資本（コア資本に係る基礎項目の額} - \text{コア資本に係る調整項目の額）}}{\text{リスク・アセット（信用リスク・アセット} + \text{オペレーショナル・リスク相当額} \div 8\%)} \geq 4\%$$

一方、「統合的リスク管理」は、統計的に計測したリスク量を自己資本と対比して、経営の健全性や自己資本の充実度を検証する手法です。自己資本を原資として各リスクカテゴリーに配賦した資本（リスク資本）の範囲内で、計量化したリスク量（信用リスク、市場リスク）が収まっていることをモニタリングし、自己資本充実度を評価しております。

当行は、規制資本とリスク資本の両面において十分な水準の自己資本を確保していると評価しております。中期経営計画「チャレンジ・バリュー・プラス」に掲げた各種施策の実践を通じた利益獲得により内部留保を積み増し、自己資本の更なる充実を図ってまいります。

リスク管理の状況

経済・金融のグローバル化や金融技術が一段と進展しビジネスチャンスが広がる一方で、金融機関が直面しているリスクはますます多様化・複雑化しております。当行は、お客さまのさまざまな金融ニーズに的確にお応えしつつ、経営の健全性を維持していくため、「リスク管理の高度化」を経営の最重要課題のひとつと位置付けて、リスクの適正な認識と評価及び適切な管理につとめております。

◆統合的リスク管理への取り組み

リスク管理の基本的な考え方

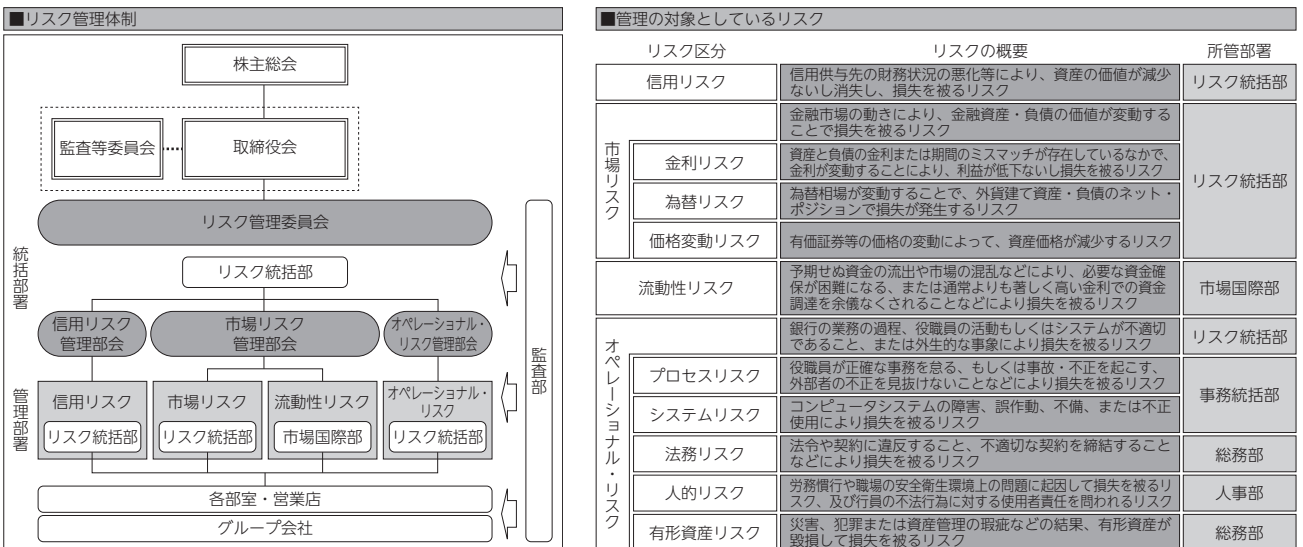
銀行業務には、信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスクといったさまざまなリスクが存在します。当行は、業務やリスクの特性に応じて、リスクごとの管理を適切に行うとともに、リスクを総体的に捉えて経営体力（自己資本）と対比することによって、経営全体としての安定性と健全性の確保を図りつつ効率性の向上につとめる、いわゆる「統合的リスク管理」に取り組んでおります。

また、年度ごとに取締役会でリスク管理の総合方針及びリスクごとの管理方針を定め、同方針に基づき施策を実施することにより、継続的にリスク管理の高度化を図っております。

リスク管理の体制

当行は、取締役会で決定した「リスク管理基本規定」において管理対象と定義したリスクごとに、所管する部署と管理規定を定めて適切に管理するとともに、リスク管理全体を統括する独立部署を設置して一元的な管理を行っております。

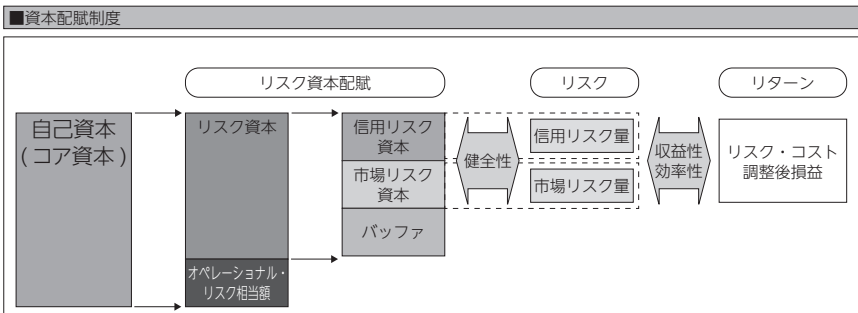
また、リスク管理委員会及びその下部組織であるリスクごとの管理部会を設置して、リスク管理に関する事項を組織横断的に協議し、リスク管理の体制整備と高度化を図っております。



統合的リスク管理への取り組み

当行は、リスクに見合った収益の獲得を図りつつ、リスクを経営体力の範囲内に収めるため、銀行業務に内在する信用リスクと市場リスクを計測し、リスク量に見合った資本（リスク資本）をリスク区分ごとに割り当てて、リスク資本内にリスクをコントロールする「資本配賦制度」を導入しております。資本配賦制度では、自己資本（コア資本）からオペレーショナル・リスク相当額を控除した額をもとに、信用リスクと市場リスクを対象としたリスク資本を半期ごとに配賦して期中のリスクの動向を把握するとともに、リスク・リターンの状況のモニタリングを通じてリスク対比の収益性・効率性を管理しております。

また、定期的にストレステストを実施し、経済環境や市場環境の大幅な変化が当行の損益や経営体力に及ぼす影響の把握、及び健全性評価等を行っております。



<用語のご説明>
 ■コア資本
 パーセルⅢ（国内基準）で定められた自己資本。
 ■オペレーショナル・リスク相当額
 粗利益配分手法で算出。
 ■リスク・コスト調整後損益
 業務粗利益から経費、みなし引当コスト及び資本コストを控除した損益指標。

◆信用リスク管理態勢

基本的な考え方

当行は、信用リスクを銀行の健全性に大きな影響を与えるリスクと位置付け、取締役会で決定した「信用リスク管理規定」に基づき、「個別与信ベース」及び「ポートフォリオ（銀行全体の資産）ベース」で信用リスクの特定、評価、計測、モニタリング、ストレステストを行うとともに、信用リスク量が配賦されたリスク資本の範囲内となるようコントロールしております。

体制

当行は、内部格付制度や自己査定制度等を企画・運営し、信用リスク管理を行うリスク統括部、個別案件の審査や内部格付の決定・自己査定による債務者区分の決定を行う融資部、及び信用リスク管理運営全般の適切性を監査・検証する監査部により相互牽制機能を発揮する管理体制を整備しております。また、信用リスク量の計測結果は、定期的に信用リスク管理部会へ報告・協議し、必要に応じてその協議結果を経営陣に報告する体制となっております。

個別与信ベースの管理については、債務者格付の付与及び自己査定の実施により、与信供与先の実態把握と与信案件の適切性確保につとめております。また、債務者格付を、将来のデフォルトの蓋然性を評価する重要な指標と位置付けて、信用リスク管理を行っております。

一方、ポートフォリオベースの管理については、債務者格付等に基づいた信用リスク量を定期的に計測し、業種・債務者グループごとと与信限度を設定し、信用リスクのコントロールを行っております。

貸倒引当金については、債権をリスクの度合いに応じて一定の種類ごとに分類したうえで、過去の一定期間における貸倒実績から算出した貸倒実績率に基づく方法や、債権額から担保の処分可能見込み額及び保証による回収が可能と認められる額を減算する方法により適切に計上しております。

信用リスク削減手法

当行は、内部管理において法的に第三者対抗要件を具備したものを適格な担保・保証として取扱っております。担保の種類として、自行預金担保、有価証券担保、手形（電子記録債権を含む）担保、不動産・動産担保等があります。事業性と信にかかわる不動産・動産担保に関しては定期的に現状調査等を行い、上場株式担保に関しては日々の時価額による洗い替えを実施し、内部管理上の担保の評価額は時価額（一部、額面額）に価格変動性や換金性を考慮した掛目を乗じた額を使用し管理しております。一方、保証については、一定の基準を満たした信用力に懸念がないと判断される先についてのみ、その保証効果を勘案しております。

派生商品取引に係るリスク管理

当行は、派生商品取引については、銀行勘定取引として、お客さまとの取引やそのカバー取引、運用調達にかかるALMの手段としてのヘッジ取引を行っております。また、トレーディング取引として、収益機会の拡大を意図して、為替関連取引を中心に取引限度及び損失限度を設定したうえで、取引を行っております。

派生商品取引にかかる与信相当額については、カレント・エクスポージャー方式（正の再構築コストに契約残存期間の価格変動の可能性を数値化して加算したもの）に基づき算出し、貸出等のオンバランス取引等と合算したうえで、取引先ごとの信用度に応じた与信限度額を管理する態勢としております。なお、金融機関との派生商品取引については、クレジットラインを設定して管理しております。

派生商品取引における当行の取引相手にかかるリスクの見合いとして提供している担保については、当行の信用力の悪化により追加的な担保の提供が必要となる場合も想定されますが、その影響は極めて限定的です。なお、当行では長期決済期間取引に該当するものではありません。

証券化取引に係るリスク管理

当行は、投資家の立場から、証券化取引に該当する融資の取上げや証券化商品への投資に当たっては、裏付資産のキャッシュフローに基づく償還計画の妥当性等を検証したうえで融資の取上げ可否を判断するとともに、証券化商品では半期ごとに定めた限度額を上限とし、市場動向、適格格付機関が付与した格付情報等を参考にリスクを分析して慎重に投資判断を行っております。なお、オリジネーターとして、信用リスク削減を目的とする当行資産の証券化取引は行っておりません。

証券化取引には、信用リスクに加えて、裏付資産の価値の低下等に伴う価格変動リスク、金利リスク、および仕組み上のリスク等が含まれており、投融資後においても、これらに内在する各種リスク情報等を定期的にモニタリングする体制を整備のうえ、リスクの状況等を継続的に把握して適切に管理を行っております。

◆市場リスク管理態勢

基本的な考え方

金利、為替相場、株価などが日々変動するなかで、お客さまのお取引ニーズに的確にお応えしつつ、当行の資産・負債をコントロールして安定的に収益を確保するためには、市場リスク管理が非常に重要です。

当行は、取締役会で決定した「市場リスク管理規定」において、金利、為替相場、株価等の変動によって資産・負債の価値が変動し、損失を被ることを市場リスクと定義し、その損失発生要因（リスク要因）の違いにより「金利リスク」、「為替リスク」、「価格変動リスク」に分類して、管理態勢を整備しております。また、把握したリスクを踏まえて、中長期的な収益の安定化に関する協議を組織横断的に行うALM（資産・負債の総合管理）体制も整備しております。

体制

当行は、市場取引を実施する部署（市場国際部）において、市場取引執行（フロント・オフィス）、事務管理（バック・オフィス）及び市場リスク管理（ミドル・オフィス）を担当するセクションをそれぞれ分離して、部内での相互牽制が働く体制としております。そのうえで、市場取引実施部署から独立したリスク統括部が市場リスク全体を統括管理することにより、銀行全体の金利リスクをはじめとした市場リスクの一元管理につとめております。

管理方法

市場リスクの管理にあたっては、バンキング勘定取引・トレーディング勘定取引などの取引の種類や、金利・為替相場・株価といったリスク要因に応じた手法で統計的にリスク量（VaR）を計測し、市場リスクに配賦されたリスク資本の範囲内となるよう管理しております。なお、有価証券取引や資金取引、金融派生商品取引など、市場で取引するものについては、ポジションや損益について限度額を定め、その遵守状況を定期的にモニタリングしております。

主なリスク要因の管理状況は以下のとおりとなっております。

■バンキング勘定の市場リスク管理

貸出金、投資有価証券、預金、銀行間取引、及び金利スワップ等の金利リスク、上場株式及び投資信託の価格変動リスク、並びに金銭の信託の金利リスク・価格変動リスク・為替リスクについてはヒストリカル法により、リスク量（VaR）を計測し管理しております。更に、金利の急上昇や株価の大幅下落等を想定したストレステストや金利や株価（株式指数）に対する感応度分析なども行っております。

■トレーディング勘定の市場リスク管理

商品有価証券取引及び金利先物取引等の金利リスク、並びに外国為替取引等の為替リスクについては、ヒストリカル法により、リスク量（VaR）を計測し管理しております。

◆流動性リスク管理態勢

基本的な考え方

流動性リスクは金融機関にとって経営破綻につながりかねないリスクであり、流動性リスクが顕在化することはあってはならないとの認識のもと、取締役会で決定した「流動性リスク管理規定」に基づき、流動性リスクに十分配慮した業務運営及びリスク管理を行っております。

体制

当行は、市場国際部を流動性リスク管理部署とし、流動性リスク管理を行っております。また、「リスク管理委員会」の下部組織である「市場リスク管理部会」において、リスクの状況やリスク管理の有効性などについて定期的にモニタリングするなど、流動性リスクの適切なコントロールにつとめております。

管理方法

日次、月次などの資金繰り予想を行うとともに、潤沢な流動性準備を保有するなど、運用・調達構造に即した適切かつ安定的な資金繰り管理を日々実施しております。また、資金繰りに影響を及ぼすような不測の事態が発生した場合にも速やかに対応できるように、「平常時」「警戒時」「流動性危機時」に分けた事態を想定して、それぞれ適時適切な対応を取ることのできる態勢を整備しております。

◆オペレーショナル・リスク管理態勢

基本的な考え方

オペレーショナル・リスクとは「銀行の業務の過程、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り損失を被るリスク」をいい、事務処理手順の不備や取扱いミス、システムの不具合、内外の犯罪による被害、災害による資産の損傷など、広範囲にわたるリスクが把握・管理すべき対象となります。

当行は、お客さまからの信頼の維持・向上を図るため、取締役会で決定した「オペレーショナル・リスク管理基本規定」に基づき、対象リスク顕在化の未然防止、及び発生時の影響極小化と再発防止に向けた継続的な管理を行っております。

体制

リスク特性に応じて分類した「プロセスリスク」、「システムリスク」、「法務リスク」、「人的リスク」、「有形資産リスク」それぞれを所管する部署と規定を定めて、リスクのコントロール状況を評価するとともに必要な改善策を実施し、またオペレーショナル・リスク全体を把握・管理するための統括部署を設置することにより、オペレーショナル・リスクを構成する各種リスクを網羅的かつ効率的に管理しております。

また、「リスク管理委員会」の下部組織として「オペレーショナル・リスク管理部会」を設置して、定期的にはリスク顕在化事象の分析やリスク削減策の実施状況をモニタリングするとともに、組織横断的な協議を行い、必要に応じて改善策を指示することで、オペレーショナル・リスク管理の実効性向上につとめております。

管理方法

■潜在的なリスクへの対応

RCSA (Risk & Control Self-Assessment) を導入し、銀行のあらゆる業務や取引、システムや各種資産などに多種多様に潜在しているオペレーショナル・リスクの洗い出しを行い、予防策やリスクの発生を検知する仕組みが機能するものとなっているかを定期的に点検し必要な改善を行うことで、オペレーショナル・リスク管理機能の維持・向上を図っております。

■顕在化したリスクへの対応

現実にオペレーショナル・リスクが顕在化した場合に、発生部署は速やかにその内容をリスク別管理部署に報告し、その指示に従って対応策を適時適切に実施する体制となっております。更に、そのような発生事象を収集し、その原因と傾向を分析することで、適切な再発防止策を策定・実施し、改善状況をモニタリングする管理プロセスを整備しております。

<用語のご説明>

■RCSA (リスクとコントロールの自己評価)：潜在的なリスクを洗い出し、顕在化の未然防止及び損失規模の低減を目的に、リスクの特定、評価、及び把握を行う手法。

◆リスク監査・自主検査態勢

リスク管理の充実・強化には、リスク管理態勢が有効に機能しているかを検証する必要があります。当行は、本部・子会社及び営業店の業務に関して、監査部による定期的な監査を実施することで、リスク管理態勢の適切性を検証しております。また、本部・子会社及び営業店においても、自主検査を実施することで、事務管理の厳正化並びに事故の未然防止につとめております。

このように、当行はさまざまなリスクを適切に管理し、早期に課題を認識して対処するリスク管理態勢を整備していくことで、お客さまからの更なる信頼を得られるよう銀行グループを挙げて取り組んでおります。