

コーポレート・ガバナンスの状況

当行は、「堅実で健全な経営」を経営の基本理念に掲げ、「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指しております。この経営理念に基づき、地域のお客様が信頼してお取引いただき、お客様や地域社会の発展に貢献するために、経営基盤の強化や収益性の向上、健全性の確保等に努めております。

また経営環境の変化に迅速に対応する観点から、戦略的な経営の実現、スピーディな経営の意思決定機能と執行体制の強化、経営の透明性の確保、適時適切な情報開示など、企業価値向上のためコーポレート・ガバナンスの充実・強化に努めております。

コーポレート・ガバナンス体制

取締役会

当行の取締役数は、(平成20年3月31日現在)14名で、社外取締役は選任していません。

取締役会は毎月1回および必要に応じて開催し、法定の決議事項に加え、重要な業務執行に関する事項について迅速な意思決定、決議をしております。

監査役会

当行は監査役会制度を採用しており、監査役会は、(平成20年3月31日現在)4名の監査役にて構成されております。4名の監査役のうち2名は社外監査役であり、うち1名は弁護士で、法律の専門家としての立場から監査業務に当たっております。

監査役会は月に1回および必要に応じて開催し業務執行の監査をしております。

各監査役は取締役会および常務会、その他重要な会議に出席するほか、取締役、使用人等の職務執行状況および重要書類等の監査を行う他、本部および営業店の業務や財産の状況を監査しております。

また、会計監査人の独立性を踏まえ、会計監査人から随時報告および説明を受けております。

常務会

常務会は、本部常勤取締役をもって構成し、必要に応じ、取締役、本部部長も構成員に加え、全般的な業務執行方針および計画等を迅速に協議するとともに、リスク管理を統括しております。

毎月定例会日および必要に応じ随時開催し、各種リスクの統括的な管理を実施し、リスク管理の適切な管理・運営を行うことにより「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。

内部統制システムの整備状況

当行では監査部による検証、監査を通じ、内部管理体制の強化を図っております。

独立した内部監査部門である監査部は、(平成20年3月31日現在)業務監査部8名、与信監査部3名の体制をとり、本部や営業店の業務遂行状況等について監査を実施し、各部門のコンプライアンスやリスク等に関する管理状況等について諸法令や行内規程等との整合性や有効性を検証し、その状況を監査報告書に取り纏め、取締役、監査役及び各部長出席のもと監査報告会を開催し報告しております。

内部監査、監査役及び会計監査の相互連携

内部監査は監査部業務監査部が担当しており、本部及び営業店の業務運営状況、リスク管理状況等の監査を実施、監査役も本部及び営業店の業務や財産の状況を調査しております。

会計監査人は、東陽監査法人に依頼しており、財務諸表監査を受けております。監査部・監査役・東陽監査法人は内部監査部門の専門性を高めるとともに、監査の効率性と実効性の向上に努め相互の連携を図っております。

会計監査人の状況

- ・業務を執行した公認会計士の氏名
指定社員・業務執行社員 石戸 喜二
指定社員・業務執行社員 鈴木 裕子
- ・所属する監査法人名
東陽監査法人
- ・監査業務に係る補助人
公認会計士 7名

業務の適正性を確保するための体制

平成18年5月10日の取締役会において業務の適正性を確保するための体制について決議を行いました。

なお、平成19年11月16日に、反社会的勢力との関係遮断に関する部分を第1条4項に追加しました。以下は体制の大項目となります。

1. 取締役の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
2. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する事項
3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
4. 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
5. 使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
6. 株式会社並びにその親会社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制
7. 取締役および使用人が監査役に報告するための体制その他の監査役への報告に関する事項
8. 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項
9. 前号の使用人の取締役からの独立性に関する事項
10. その他監査役が実効的に行われることを確保するための体制

法令等遵守（コンプライアンス）態勢

■ コンプライアンス体制

当行のコンプライアンス体制は、統括部署であるコンプライアンス統括部を中心として、違法行為や事故等の発生を防止するための態勢を整備するとともに、本部各部、営業店にコンプライアンス担当者を配置し、日常の業務の中で法令等違反が発生しないよう遵守状況のモニタリングを行っております。

また、経営トップ自らあらゆる機会を捉えてコンプライアンスの重要性について繰り返し言及・指導し、全役職員に対して遵守マインドの向上を図り、コンプライアンスを定着しております。

■ 基本方針

1. 銀行の持つ公共的使命を達成するため、経営の基本理念である“堅実で健全な経営”を念頭に、経営体質の強化と健全な業務運営を行ってまいります。
2. お客様のニーズに応じた質の高い金融サービスの提供を通じて、経済・社会の発展に貢献すると共に、地域社会に密着した信頼される銀行を目指します。
3. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、自己責任原則を基本とし、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。
4. 積極的かつ公正な経営情報を開示すると共に、地域に対し正確かつ十分な情報提供を常に心掛けます。
5. 従業員の人權を尊重し、個性を生かして能力発揮ができるような職場環境の確保に努めます。
6. 環境問題に十分配慮した事業運営を行うと共に、金融サービスを通じて環境保全に寄与することを心掛けます。
7. 良き企業市民として、地域の健全な発展に貢献するよう、社会貢献活動に積極的に取組みます。
8. 不正や反社会的勢力に対しては断固とした姿勢で臨みます。

■ 取組体制

● コンプライアンスマニュアル「みちしるべ（道標）」の制定

役職員が守るべき具体的な行動規範や業務上遵守すべき法令等を盛り込んだコンプライアンスマニュアル「みちしるべ（道標）」を制定し、全役職員に配布のうえ日常における指針として活用しています。

● コンプライアンスプログラムの策定

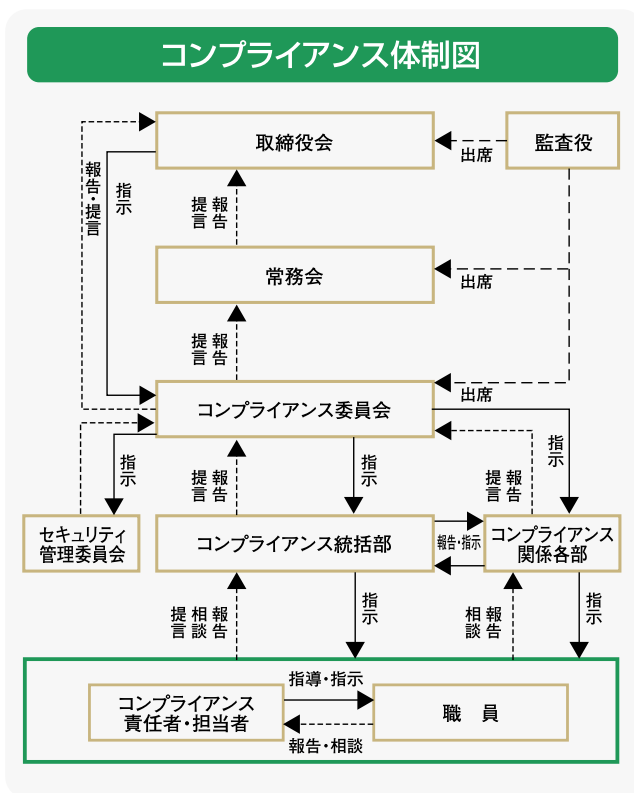
コンプライアンスを確実に実践していくための具体的な実践計画として、コンプライアンスプログラムを毎年度ごとに策定し、このプログラムに従って、コンプライアンス体制の整備を行うとともに、役職員に対して階層別研修を行い、コンプライアンスの定着化を図っています。また、全役職員に対してコンプライアンステストを継続的に実施し、銀行業務における法令等の知識の向上に努めています。

● コンプライアンスホットラインの制定

コンプライアンス違反の未然防止および自浄作用による抑止・改善を図るため、専用電話・eメール等を通報手段とするコンプライアンスホットライン制度（内部通報制度）を平成16年度4月に制定し、相互牽制機能を高め、全役職員に対して公正な制度を構築しております。

● コンプライアンス委員会の充実

銀行業務の適切な運営が図られるため、法令等遵守の観点から諸施策等の協議・検討を行い、法的諸問題の発生を未然に防止するとともに、当行のコンプライアンス体制の強化・充実を図るため、コンプライアンス委員会を毎月開催し、充実した運営をしております。

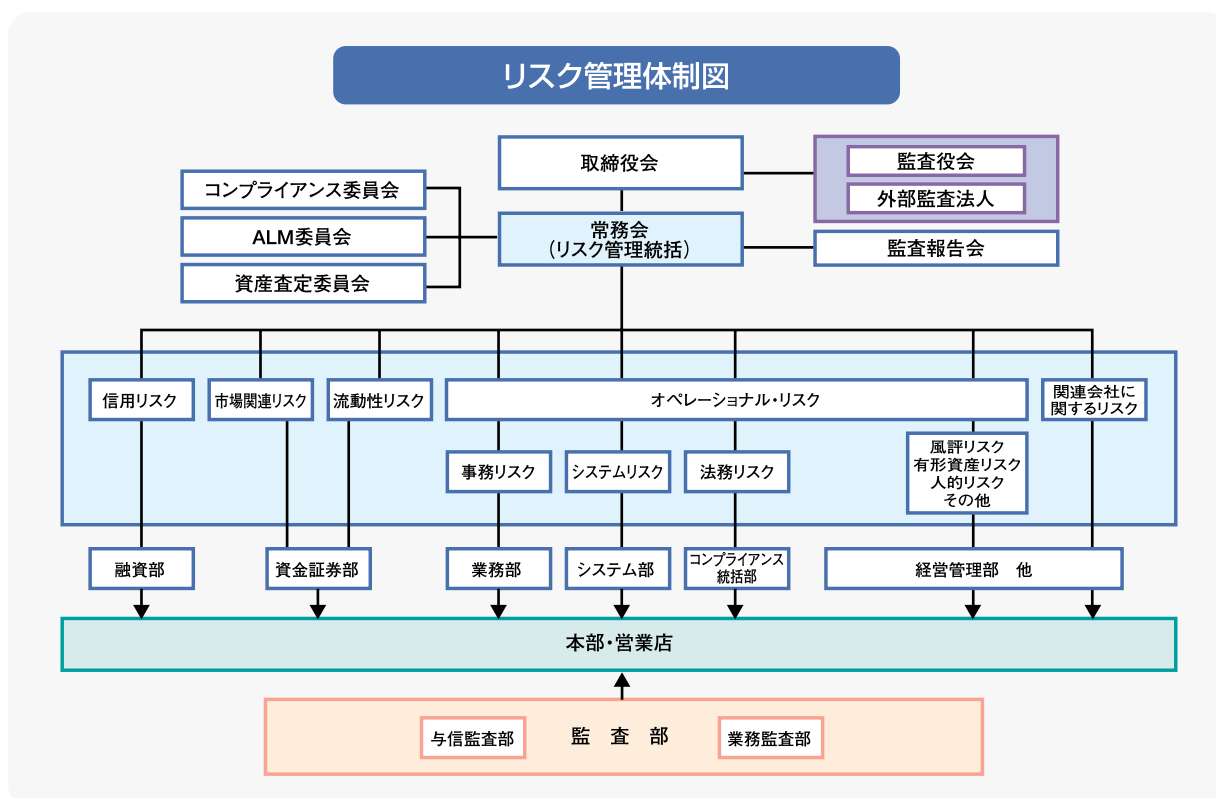


リスク管理態勢

金融の自由化・金融技術の発展・IT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・運営を行うことにより、「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推進部が独立した組織となっており、相互牽制機能が動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、当行と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、独立した与信監査部により、自己査定や償却・引当状況について監査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、余資による市場取引を基本とし、リスクのバランスを保ちながら安定的な収益を確保する堅実な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。

■ 流動性リスク管理

流動性リスク管理とは、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不能となったり、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、コンプライアンス態勢の不備、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、業務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、また業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、前途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管理とは、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3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、お客様の個人情報の保護に万全をつくしてまいります。

また、「個人情報保護方針」に基づき、

- ・「個人情報保護宣言」
- ・「個人情報の利用目的について」
- ・「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。

個人情報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 営業推進部「お客様相談室」
〒410-0801 沼津市大手町4丁目76番地
TEL 0120-700-858

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。

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

顧客保護等管理態勢

お客様保護のための取組み

静岡中央銀行では、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・充実は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CS）を実践し、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」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。

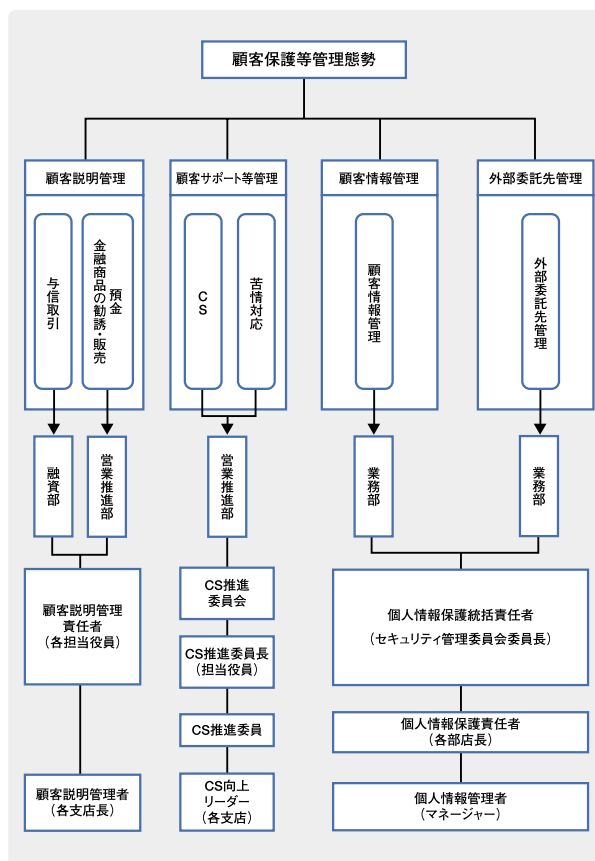
顧客サポート等管理

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CS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。

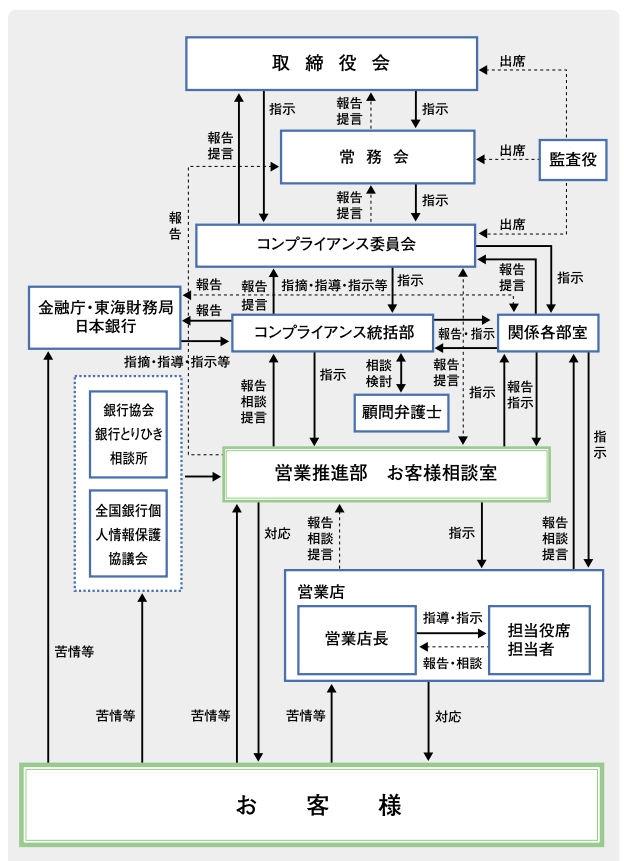
外部委託先管理

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。

顧客保護等管理態勢組織図



苦情対応体制フロー図



お客様保護における静岡中央銀行の特徴的な取組み

■法務相談態勢

静岡中央銀行では、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法務相談を平成17年度より開始しており、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。平成19年度は740件の法務相談を受け、制度開始以来では1,533件となりました。

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、平成19年度は全体の46.7%を占め、お客様のニーズが高まっております。

また、「入院したご高齢のお客様のご家族からの預金払戻請求」や、「ご高齢のお客様が融資契約の際、手が不自由で署名ができない」ケース等、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平成19年9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。

		法務相談件数		
		相続	高齢者取引	
17年度	上期	91	32	8
	下期	136	64	10
18年度	上期	24	91	16
	下期	342	102	14
19年度	上期	349	86	43
	下期	391	134	83
	計	740	220	126
合計		1,533	509	174

■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。

新規取引開始における水際防止策として、反社会的勢力等の公表情報を蓄積し、取引開始に先立って情報を検索・照会するシステムを構築し、平成19年6月より稼働開始いたしました。

当座勘定取引、与信取引、貸金庫、金融商品等の取引を新規に開始する際には、同システムの情報検索を義務付け、登録済みの人物・団体と一致した場合は取引を謝絶することとしております。

また、既存取引においても実態調査を行い、取引実態の把握とモニタリングを強化し、取引解消に向け取り組んでおります。



■金融犯罪防止に向けた顧客保護態勢の強化

●電子証明書の導入

インターネット犯罪防止のため、平成19年12月より法人向けインターネットバンキング「しずちゅうビジネスWEB」の本人認証に「電子証明書」を導入し、不正アクセスを防止するセキュリティを強化いたしました。

●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、平成19年度においては、預金残高30万円以上のお客様を対象に、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いたしました。

平成20年度は、さらに対象を残高10万円以上のお客様にも拡大していく予定です。

●口座開設チェックシートの改訂

振り込め詐欺等に利用される不正口座開設防止策として、従来から導入している「口座開設チェックシート」を平成20年3月に改訂し、開設目的の確認を徹底した他、疑わしい取引のモニタリングを強化し、不正利用口座の開設防止と被害の水際防止を実施しております。

●金融犯罪防止に向けた行員研修

金融犯罪防止に向けた研修や勉強会を実施し、窓口等での未然防止を徹底し、さらにATMコーナーへのポスター等の掲示や声掛けを実施しました。

その結果、振り込め詐欺の犯罪による被害を、平成19年度は6件未然に防止いたしました。

「お客様中心主義」への取組み

当行は、経営理念である「堅実で健全な経営」のもと、平成16年4月よりスタートした第5次中期経営計画から今日まで一貫して、「お客様中心主義」を基本方針の柱に掲げ、お客様目線でのCSを実践し、地域の皆様やお取引先に対し、ニーズに合った金融商品・サービスの提供と迅速な対応に努め、「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指して取り組んでおります。

CS推進体制 ～お客様のご意見・ご要望を経営に反映させ、経営改善に取り組む体制～

■ 中期経営計画の柱

平成20年4月からスタートした第7次中期経営計画【パワーアップⅢ】において「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指し、基本方針の第一の柱として“お客様中心主義”を掲げております。お客様のニーズにお応えできるベストパートナーとしての役割を果たすべく、全役職員が一丸となり取り組んでおります。

■ ベターサービスノートの活用

お客様から寄せられたご意見・ご要望は、各営業所から「ベターサービスノート」として毎日報告され、緊急を要するもの、本部対応が必要なものは「本部対応シート」を作成し、施策に反映させ、経営改善に努めております。

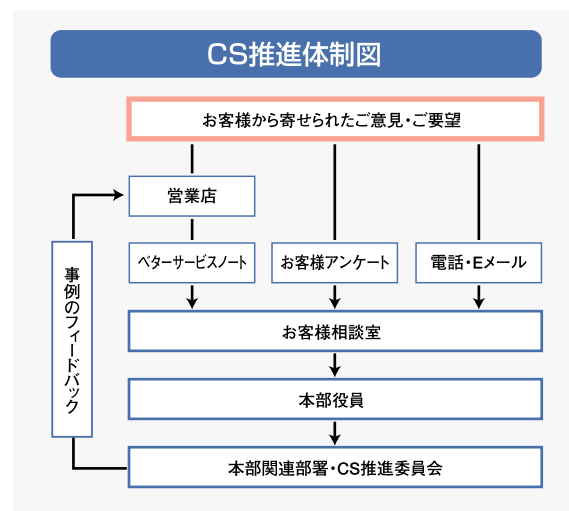
■ お客様アンケートの実施

お客様の率直なご意見・ご要望をお伺いし、地域のお客様の満足度を重視した業務活動や商品開発等の参考にするために、既にお取引のあるお客様やお取引のない支店周辺のお客様等を対象にアンケートを実施しております。

また、新規でお取引をさせていただいたお客様に対してもアンケートを実施しており、今後も継続的に実施していきます。アンケート結果についてはお客様からの貴重なご意見・ご要望として、施策に反映しております。

■ CS推進委員会の設置

お客様により良いサービスをご提供するため、お客様のニーズ、ご意見・ご要望を踏まえ、お客様の視点から業務を見直し、対応や商品等の改善策を議論し、お客様の満足度が向上するための方策を検討する組織として「CS推進委員会」を平成16年6月より設置し、全行的にCSへ積極的に取り組んでおります。



お客様からのご意見・ご要望

営業店に「お客様相談窓口」、本部営業推進部内に「お客様相談室」をそれぞれ設置し、支店・本部間で情報を共有し、迅速に対応する体制を整備しております。

お客様からの苦情、ご意見・ご要望などについては、各営業店およびお客様相談室にてご相談を承っております。

銀行業務に関してお困りのことや、当行へのご意見・ご要望がございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。

【ご相談窓口】

お客様相談室（本部 営業推進部内）
 TEL 0120-700-858
 受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00
 （銀行休業日は除く）
 eメール info@shizuokachuo-bank.co.jp

お客様のご意見を反映した当行の施策

お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望は「ベターサービスノート」として各支店から毎日報告され、社長以下、本部役員・部長に毎日回議され、全店に還元して情報を共有しております。平成19年度の受付件数は662件となり、寄せられたご意見・ご要望から、お客様のニーズに合った商品開発や利便性向上に向けた業務改善等、様々な施策へ反映しております。

お客様にとって、より快適・便利で、安心して当行をご利用いただくために、今後もお客様の目線に立った施策・行動を全従業員一丸となって取り組んでまいります。

■ お客様のご意見を反映した当行の主な施策（平成19年度）

項目	主な具体的内容
商品・サービスのご提供	高利回り定期預金「バリュー定期預金Ⅱ」の発売（平成19年4月） ●昨年に引き続き、3年・5年の高利回り個人向け定期預金「バリュー定期預金Ⅱ」を発売しました。
	退職金専用定期預金「安心セカンドライフプラン」の発売（平成19年12月） ●退職金をお受取りになったお客様の資産運用ニーズにお応えして、退職金専用定期預金「安心セカンドライフプラン」3商品を発売しました。
	個人保証・担保に過度に依存しない融資「しずちゅうCLO融資Ⅱ」の取扱い（平成19年12月） ●昨年に引き続き、地元中小企業の成長支援を目的とし、新しい金融手法を活用した「しずちゅうCLO融資Ⅱ」を発売しました。
	来店不要型カードローン「しずちゅうプレオカード」の発売（平成19年9月） ●日中忙しくて銀行に来られない個人のお客様の資金ニーズにお応えして、来店不要型個人向けカードローン「しずちゅうプレオカード」を発売しました。申込から契約まで来店不要で、カード1枚で借入・返済が可能。主婦・パート・アルバイトの方も申込可能です。
店舗	相談業務中心のインストアブランチ「サントムーン柿田川出張所」の開設（平成19年12月） ●土日も営業して相談に応じてほしいというお客様のニーズにお応えして、静岡県駿東郡清水町の複合商業施設内に、当行初のインストアブランチである「サントムーン柿田川出張所（愛称:CS SHOP）」をオープンしました。
	京浜住宅ローンセンターの開設（平成19年6月） ●京浜エリアの住宅資金ニーズにお応えして、京浜住宅ローンセンターを東京支店内に設置しました。東京・川崎・横浜を中心とした住宅ローンニーズに迅速に対応いたします。
セキュリティ強化	類推されやすい暗証番号の使用停止（平成19年10月） ●偽造・盗難キャッシュカード等の不正利用による被害からお客様の大切な預金をお守りするため、生年月日や電話番号等の類推されやすい暗証番号を使用されているお客様に対し、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上で、類推されやすい暗証番号の使用停止を実施しました。
	電子証明書の導入（平成19年12月） ●インターネット犯罪による被害からお客様の大切な資産をお守りするため、法人向けインターネットバンキング「しずちゅうビジネスWEB」の本人認証に「電子証明書」を導入しました。
CS体制の充実	法務相談の充実 ●近年増加している、相続やご高齢のお客様との取引に関する相談に適切且つ迅速に対応するため、コンプライアンス統括部による法務相談を平成17年度より開始しました。開始以来、営業店からの相談件数は年々増加しており、平成19年度の相談件数は740件と前年比倍増しました。

■ お客様のご意見を反映した当行の主な施策 (ATM関連)

対応日	お客様意見	対応状況
平成17年3月	セキュリティ対応	全てのATMに覗き見防止用の鏡を設置しました。
平成17年3月	セキュリティ対応	一部のATMの操作画面に「覗き見防止フィルム」を装着しました。
平成17年3月	おれおれ詐欺に関する注意メッセージがATMの画面に出たらよい。	振込先を入力した時に注意喚起メッセージをATMの画面に表示しました。
平成17年5月	ATMでの1日あたりの限度額を引き下げられないか。	ATMでの限度額引き下げに対応しました。窓口での変更は、17年4月より対応しました。
平成17年6月	セキュリティ対応	入金・支払時に無条件に作成していた明細票の出力を選択方式に変更しました。
平成17年8月	セキュリティ対応	第二地方銀行協会の偽造・盗難カード被害の共同保険に加入しました。(金額200万円)
平成17年8月	セキュリティ対応	カード紛失共同受付センター(第二地銀)に加盟し、24時間受付対応を開始しました。
平成17年9月	法人のキャッシュカードの暗証番号変更をATMでできるようにしてほしい。	ローンカードを含むすべてのカードの暗証番号変更を当行ATMで行えるようにしました。
平成18年5月	セキュリティ対応	キャッシュカードにセキュリティコードをセットしました。他行ATM利用時の1日あたりの限度額を50万円に引き下げました。
平成18年9月	セキュリティ対応	異常取引検知システムを導入しました。
平成18年10月	セキュリティ対応	ATMの明細票の口座番号の一部を「***」で消去しました。
平成18年10月	ATMで8:45少し前に出金したところ手数料を引かれた。ATM機への手数料の表示は不親切。	他行手数料・時間外手数料を事前にATM画面に表示しました。
平成18年10月	セキュリティ対応	ATMとホスト間で入力暗証番号を暗号化しました。
平成18年10月	ATMの入金時、お釣りが出るようにしてほしい。	金額を指定することで入金時にお釣りが出るようにしました。
平成18年10月	ATMで通帳繰越ができないか。	普通預金・総合口座について通帳繰越に対応しました。
平成19年1月	キャッシュカードで振込みをしたときに通帳に振込先を印字してほしい。	ATM振込、アンサー振込時の摘要欄に振込先名を印字するように修正しました。
平成19年10月	セキュリティ対応	類推されやすい暗証番号を使用されているお客様に対し、暗証番号変更のご依頼を複数回に亘りお願いした上で、類推されやすい暗証番号での当行ATMでの利用を停止しました(30万円以上)。
平成19年10月	振込みの際に携帯電話番号の入力方法がわからない。	振込み操作時の電話番号入力画面に携帯電話の入力方法を表示しました。
平成19年10月	ATMで10万円以上の振込みをしたときに最後になってエラーになった。最初に金額を入れたときにエラーにならないか。	現金振込みの金額入力時に限度額を表示しました。ATMの設定で現金振込みの上限金額を10万円に設定し、ホストエラーでなくATMでチェックを行うように修正しました。
平成20年5月	ネットワーク拡大	ゴールデンウィーク(5月3日～5日)のATM稼働を開始しました。
平成20年6月	ネットワーク拡大	イオン銀行とのATM提携を開始しました(時間内出金手数料無料)。
平成20年6月	セキュリティ対応	セブン銀行ATMでの、暗証番号変更サービスを開始しました。
平成20年7月	セキュリティ対応	類推されやすい暗証番号を使用されているお客様に対し、暗証番号変更のご依頼を複数回に亘りお願いした上で、類推されやすい暗証番号での他行ATM・コンビニATMでの利用を停止しました(30万円以上)。
平成20年8月	セキュリティ対応	類推されやすい暗証番号を使用されているお客様に対し、暗証番号変更のご依頼を複数回に亘りお願いした上で、類推されやすい暗証番号での全てのATMでの利用を停止する予定です(10万円以上)。