

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。

なお、当行は平成23年3月期より「内部統制報告書」を開示しております。

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23年3月31日現在)15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23年3月31日現在)4名の監査役に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。

内部管理体制の整備状況

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、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監査しております。

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 神保 正人
- ・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。

また、年に一度取締役会において見直し検討を行っております。

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、経営体制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

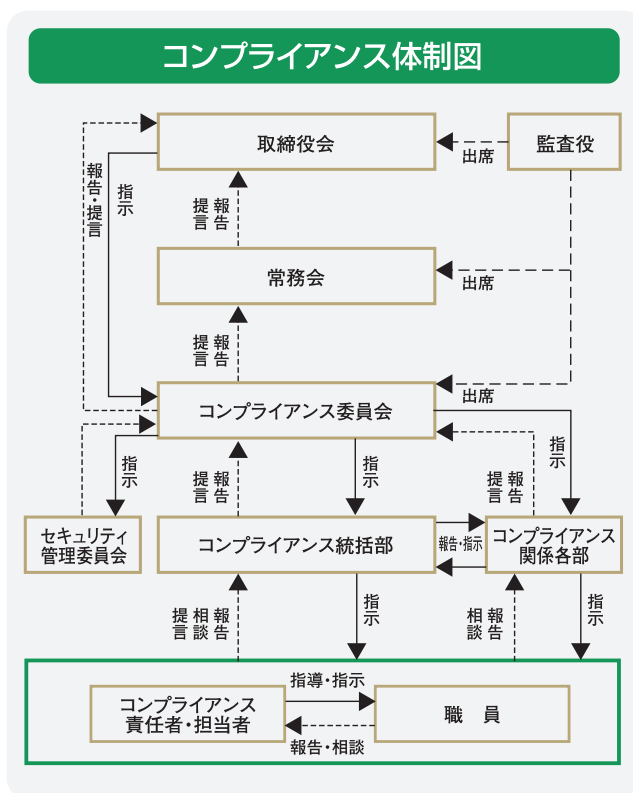
コンプライアンスを確実に実践していくための具体的な実践計画として、コンプライアンスプログラムを毎年度ごとに策定し、このプログラムに従って、コンプライアンス体制の整備を行うとともに、役職員に対して階層別研修を行い、コンプライアンスの定着化を図っています。また、全役職員に対してコンプライアンステストを継続的に実施し、銀行業務における法令等の知識の向上に努めています。

●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。

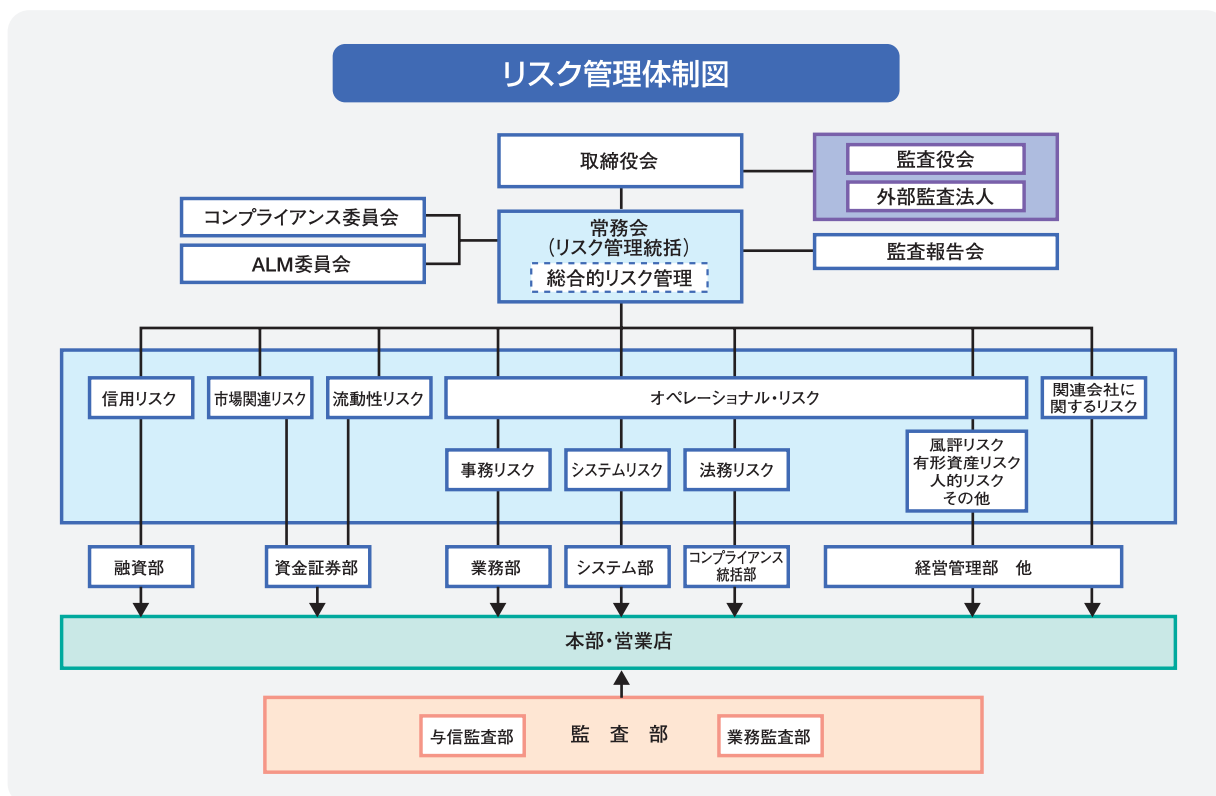


リスク管理態勢

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・運営を行うとともに、これらリスクを総合的に捉え、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推進部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、独立した監査部与信監査部により、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、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において行う体制となっております。

流動性リスク管理

流動性リスクとは、当行の信用状況等の変化により資金が流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が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、監査部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。

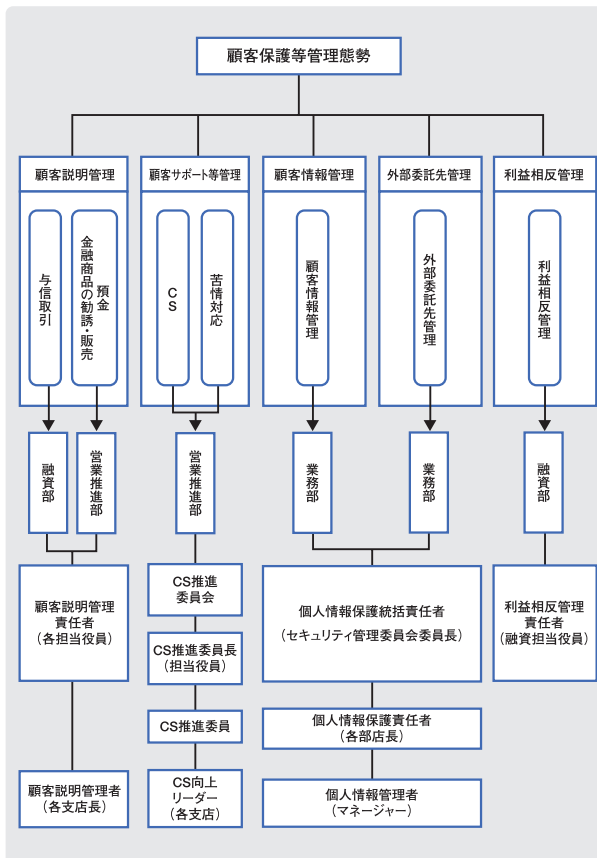
■利益相反管理

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。

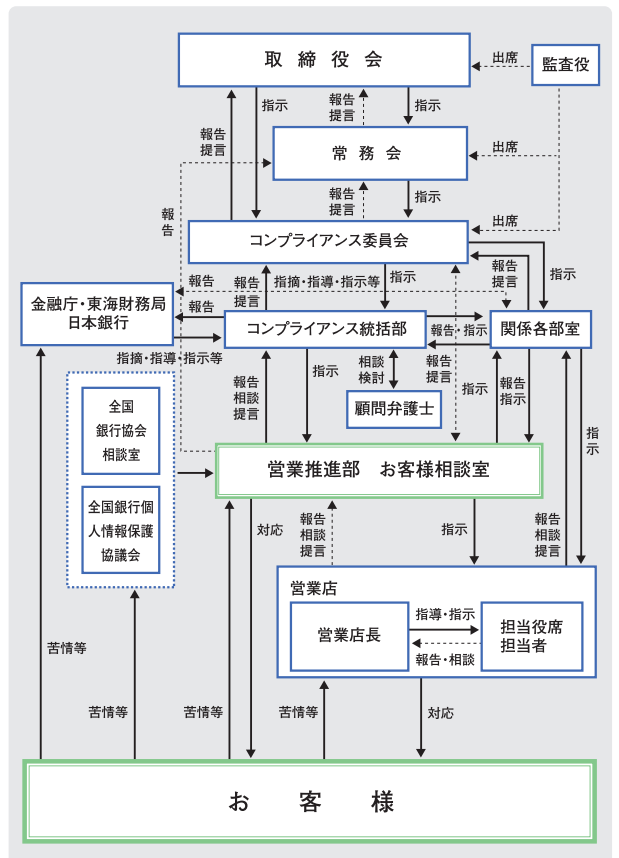
■外部委託先管理

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。

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様々な事案に対し、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。平成22年度は1,008件の法務相談を受け、制度開始以来では3,981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22年度は全体の69.5%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平成19年9月、相続に関する営業店向けガイドブックを平成21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。

■反社会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。

平成22年4月に、政府が策定した指針に基づき、普通預金・当座預金・貸金庫規定へ暴力団排除条項を挿入するとともに、同取引を開始する際は、反社会的勢力ではないことの同意書を受け入れることにより、反社会的勢力との取引排除における態勢を強化しました。

特別情報管理検索システムについては、平成19年6月より稼働開始し、当座取引、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、同システムの検索を義務付けし、登録済の人物・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。

平成21年5月には、特別情報・凍結口座システムとして横断的に検索可能となったことに伴い、特別情報の検索対象に普通預金・貯蓄預金を追加、さらに平成21年8月には、CIF開設時、法人代表者等に加え、保証人等の変更も検索対象に追加し、体制をより強化しております。

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、取引解消に向け取組んでおります。

■振り込め詐欺等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。

●ICキャッシュカードの導入

キャッシュカードにおけるセキュリティ向上のため、ICキャッシュカードの取扱をしております。

新規口座開設の他、既存のキャッシュカードからの切替についても可能です(有料)。

●電子証明書の導入

インターネット犯罪防止のため、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、不正アクセスを防止するセキュリティを強化しております。

	法務相談件数			
	相続	高齢者取引		
17年度	227	96	18	
18年度	566	208	40	
19年度	740	220	83	
20年度	725	291	78	
21年度	715	320	106	
22年度	上期	498	272	88
	下期	510	288	53
	計	1,008	560	141
合計	3,981	1,695	466	

■「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。

平成23年1月に第1回の試験を実施し、一般行員向けの「相続マイスタージュニア」は320名(合格率82.4%)、上級資格である「相続マイスター」は13名(合格率12.0%)の合格者を輩出しました。



●不正利用口座開設防止に向けた取組み

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、警察庁が作成した凍結口座名義人リスト(振り込め詐欺に利用した口座の名義人リスト)を口座開設時に検索・照会するシステムを構築し、リスト該当者の口座開設は謝絶することとしております。

また、従来から導入している「口座開設チェックシート」を活用し、口座開設理由の確認を当日行えない場合、開設を後日にするなど、不正利用口座開設の水際での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、ATMコーナーでの携帯電話使用禁止等ATMコーナーへのポスター等の掲示や声掛けの実施を徹底しました。

その結果、平成22年度において3件の振り込め詐欺を未然に防止、それぞれ警察署から表彰を受けました。

●「振り込め詐欺被害者救済法」への対応

「振り込め詐欺被害者救済法」への対応につきましては、被害者目線に立ち、早期救済を図るため、平成22年度は5口座の債権消滅公告に対し、当年度中は99.6%の返還を実施し、積極的かつ迅速に対応いたしました。

「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、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ております。

「ベターサービスノート」や「CCホットライン」、「お客様アンケート」等を通じてお客様からの貴重なご意見・ご要望をマーケティングし、お客様のニーズを正しく掴み、経営に反映させるため、本部・支店が一体となった体制整備に努め、お客様の目線に立った施策・行動を実践してまいります。

CC推進体制 ～お客様のご意見・ご要望をマーケティングし、経営に反映させる体制～

■ 中期経営計画の柱

平成22年4月からスタートした、第8次中期経営計画【TRY～改革と前進～】において「お客様中心主義の定着とステップアップ」を基本方針として掲げております。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、各営業店から「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、地域のお客様のニーズ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。

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。

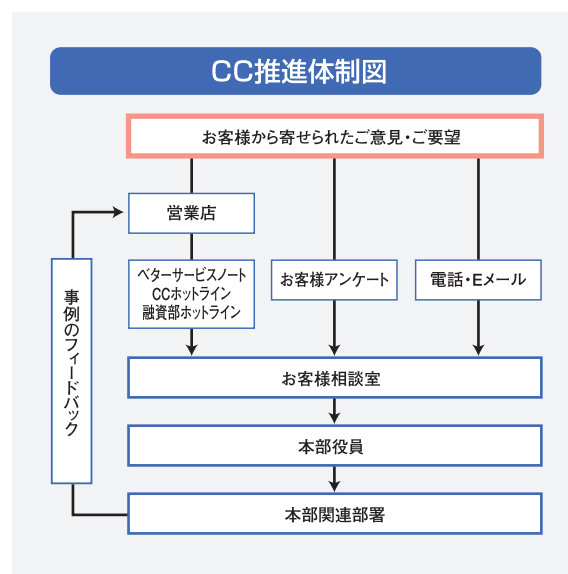
■ CS推進委員会の設置

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。

■ CCホットラインの創設

お客様のニーズ実現に向けた制度として、「CCホットライン」を平成20年6月に創設しました。

本制度は、営業店がお客様との面談により収集したニーズを日々本部に報告し、経営陣や本部はニーズを整理し、営業店だけでは解決できない案件については、営業店と一体となり顧客ニーズの実現に向けた取り組みを組織的に実践していく制度です。



お客様からのご意見・ご要望・苦情等

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。

お客様からのご意見・ご要望・苦情等については、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・苦情等がございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。

なお、当行では、金融ADR制度への対応として、銀行法上の指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会と苦情対応手続および紛争解決手続に関し、契約を締結しています。

【ご相談窓口】

連絡先 静岡中央銀行お客様相談室(本部 営業推進部内)
電話番号 0120-700-858
受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)
午前9時～午後5時
Eメール info@shizuokachuo-bank.co.jp

指定紛争解決機関 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(一般電話から)
または03-5252-3772(携帯電話・PHSから)
受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)
午前9時～午後5時

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22年度の受付件数は1,772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していただくために、今後もお客様の目線に立った施策・行動を全役職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22年度）

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>「お買い物券付定期預金」の発売（平成22年4月～12月）</p> <p>・地域の活性化を目的として、預金額に応じて地元商店街で使用できる「お買い物券」をプレゼントする、「お買い物券付定期預金」の発売を、昨年度に引き続き実施（今年度は7地区9店舗にて実施）。</p> <p>①焼津みなと定期預金（平成22年4月）*対象店舗…焼津支店（静岡県）</p> <p>②さんさん沼津定期預金（平成22年4月）*対象店舗…本店営業部・沼津北支店・沼津東支店（静岡県）</p> <p>③秦野西わくわく定期預金（平成22年4月）*対象店舗…渋沢支店（神奈川県秦野市）</p> <p>④下田スマイル商品券プレゼント定期預金（平成22年10月）*対象店舗…下田支店（静岡県）</p> <p>⑤さんさん熱海定期預金（平成22年11月）*対象店舗…熱海支店（静岡県）</p> <p>⑥御殿場ふじさんさん定期預金（平成22年11月）*対象店舗…御殿場支店（静岡県）</p> <p>⑦香川支店「湘南モールフィル出張所」お買い物券付オープン記念定期預金（平成22年12月） *対象店舗…湘南モールフィル出張所（神奈川県）</p>
	<p>「投資信託4商品、個人年金2商品追加および積立型投資信託」の取扱開始（平成22年6月、11月）</p> <p>・投資信託を4商品を追加した他、投資信託全ての商品で「定時定額購入サービス」の取扱いを開始。 また、個人年金保険2商品も追加し、お客様の資産運用ニーズに幅広く対応。</p>
	<p>「ハイタッチ定期預金Ⅱ」の発売（平成22年6月）</p> <p>・個人のお客様を対象に、預入期間・金額に応じた特別金利の定期預金「しずちゅうハイタッチ定期預金」の発売を、昨年度に引き続き、期間限定で実施。</p>
	<p>ホームローン「エコ住宅プラン」の取扱開始（平成22年6月）</p> <p>・太陽光発電システム等が設置された「エコ住宅」を新築、または購入されるお客様向けの商品として、しずちゅうホームローン「エコ住宅プラン」の取扱いを開始。</p>
	<p>「ものづくりサポートローン」の取扱開始（平成22年10月）</p> <p>・技術力のある「製造業」を積極的に支援するため、「ものづくりサポートローン」の取扱いを開始。</p>
	<p>「地域力創生ファンド」の取扱開始（平成22年10月）</p> <p>・「医療・福祉」「高齢者向け事業」等、地域の成長基盤強化に繋がる分野への支援を強化するため、「地域力創生ファンド」の取扱いを開始。</p>
	<p>「お孫さん支援サービス」の取扱開始（平成23年1月）</p> <p>・お孫さんへの支援をお考えの祖父母の方をお手伝いするため、お孫さん名義の預金口座へのお振り込みの際に、振込手数料を年間12回まで無料とするサービスの取扱いを開始。</p>
	<p>「目が不自由なお客様に対する窓口対応」の充実（平成23年1月）</p> <p>・目が不自由なお客様に対する利便性向上のため、「代筆・代読の取扱い」および「窓口における振込手数料の引き下げ」を実施（平成23年5月には、対象を「障がい者」に拡大）。</p>
店舗	<p>「沼津北支店」新築オープン（平成22年5月）</p> <p>・平成22年5月に沼津北支店を新築オープン。相談スペースの拡大や、ロビースペースにLED照明を採用する等、環境及びバリアフリーに配慮したお客様がより利用しやすい店舗に新築。</p> <p>香川支店「湘南モールフィル出張所（CSショップ2号店）」オープン（平成22年12月）</p> <p>・平日時間外、土日も相談業務を実施するCSショップ（インスタアランチ）を、神奈川県藤沢市のショッピングモール「湘南モールフィル」内にオープン（神奈川県内では初出店）。</p>
	<p>「しずちゅうビジネスWEB」新機能追加（平成23年2月）</p> <p>・法人向けインターネットバンキングを便利に、安心してご利用いただけるよう、「ログイン時の過去ログイン履歴表示」や「担当者毎の操作履歴の照会」機能を追加した他、「入出金明細のダウンロード対応」、データ伝送サービスでの「手数料負担の表示」等、新機能を追加。</p>
セキュリティ強化	<p>「法務相談」の充実</p> <p>・お客様からの相続等法務相談に営業店と本部が一体となり適切か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。平成22年度は1,008件の法務相談を実施。 また、平成22年度は「お客様向けセミナー」を5回実施、営業店への出張講座活動を25回実施。</p>
CC体制の充実	<p>「相続マイスター制度」の導入（平成23年1月）</p> <p>・相続やご高齢のお客様とのお取引に強い人材育成を図るため、行内資格「相続マイスター制度」を導入。</p>
	<p>CCホットラインの有効活用</p> <p>・お客様のニーズにお応えするため制度として、「CCホットライン」を有効活用。営業店がお客様との面談により収集したニーズを日々本部に報告させるとともに、営業店だけでは解決できない案件については、本部が営業店と一体となり、お客様ニーズにお応えするための取組みを組織的に展開。 平成22年度に寄せられたお客様ニーズは2,952件、うちお客様ニーズにお応えできたものは176件。</p>