

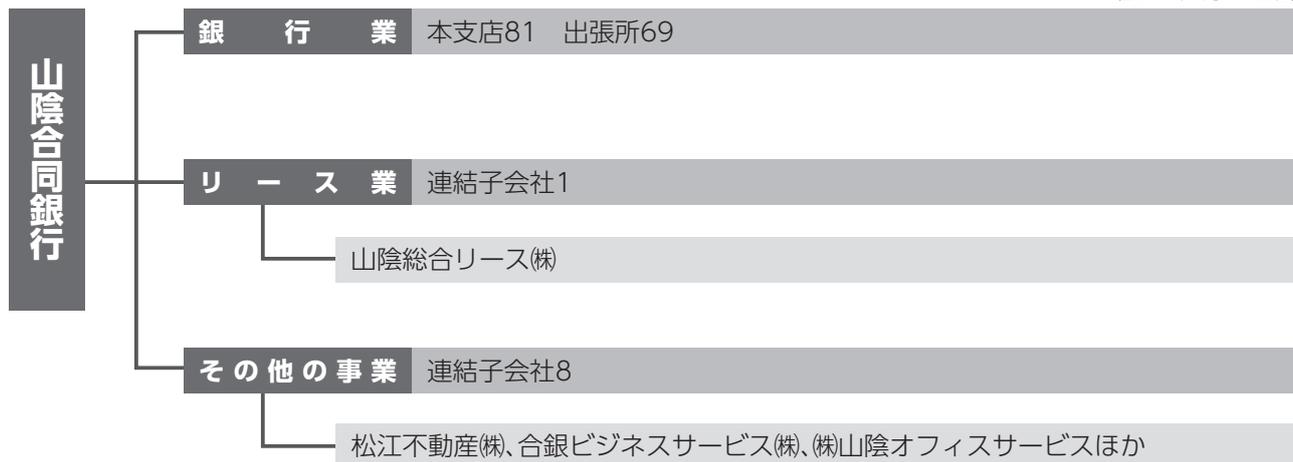
# ごうぎんグループの概要

## 山陰合同銀行グループの事業概要

山陰合同銀行グループは、当行及び子会社9社で構成され、銀行業務を中心に、リース業務、信用保証業務などの金融サービスに係る事業を行っています。グループ各社が効果的な連携をとることにより、地域のお客様のあらゆるニーズにお応えする、専門的で付加価値の高い総合金融サービスを提供しています。

## ■ グループの事業系統図

(2019年7月1日現在)

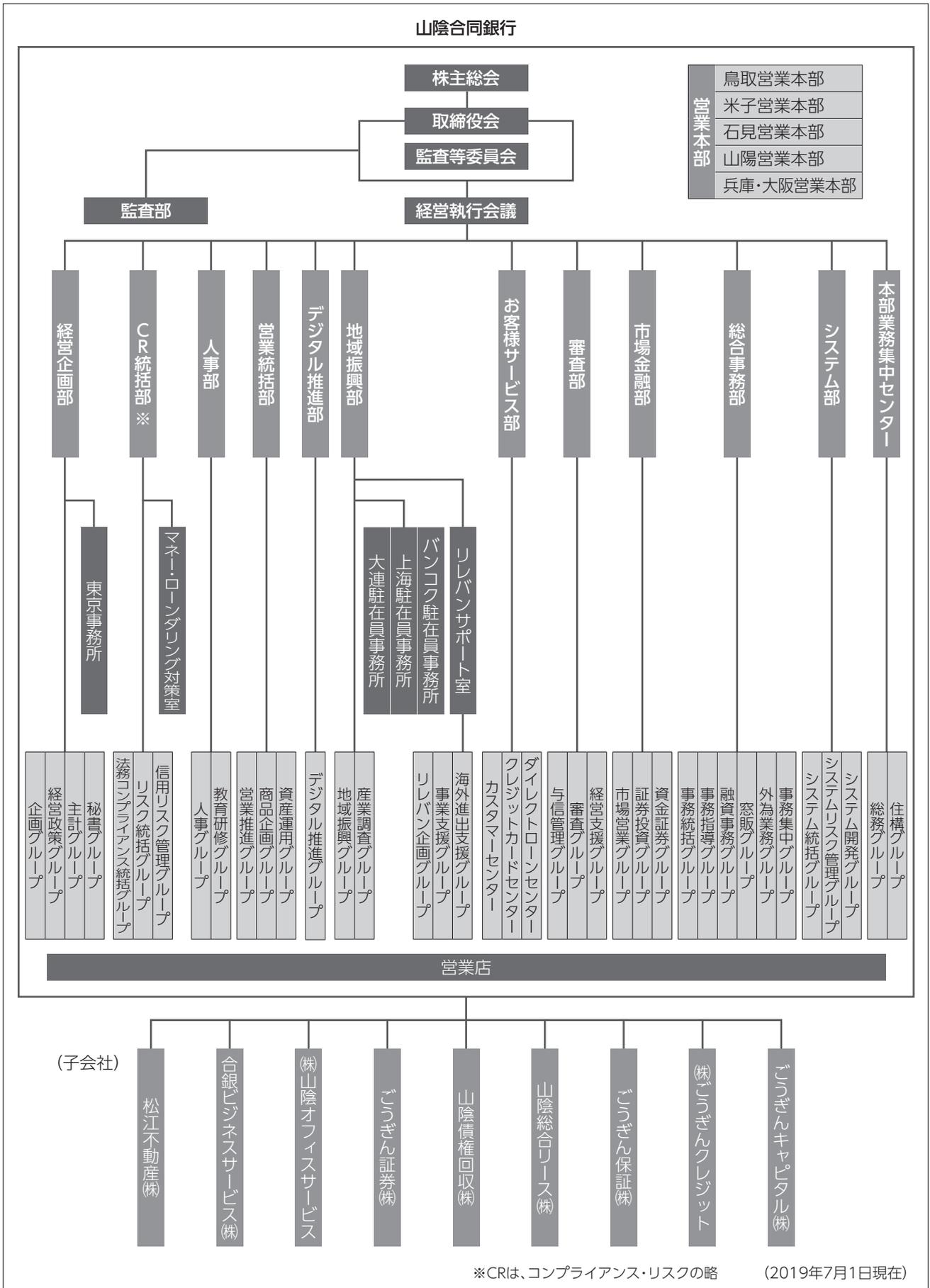


## ■ 子会社の概要

(2019年7月1日現在)

会社名	所在地	資本金 (百万円)	業務の内容	設立年月日	当行グループが所有する議決権の割合		
					(%)	うち 当行分	うち当行 グループ会社
松江不動産(株)	松江市白湊本町23	150	不動産の賃貸業務	1934年12月19日	100.0	100.0	—
合銀ビジネスサービス(株)	松江市灘町1-7	10	現金／小切手等の集配・整理・保管業務、ATM等保守管理業務	1980年4月1日	100.0	100.0	—
(株)山陰オフィスサービス	松江市灘町1-7	10	文書／証票等作成、保管等業務、銀行事務集中処理業務、計算業務	2004年6月7日	100.0	100.0	—
ごうぎん証券(株)	松江市津田町319-1	3,000	証券業務	2015年2月6日	100.0	100.0	—
山陰債権回収(株)	松江市白湊本町71	500	債権回収業務	2002年4月2日	95.0	95.0	—
山陰総合リース(株)	松江市白湊本町63	30	リース業	1975年4月1日	94.9	94.9	—
ごうぎん保証(株)	松江市灘町1-7	30	信用保証業務	1979年4月2日	100.0	100.0	—
(株)ごうぎんクレジット	松江市白湊本町23	70	クレジットカード業務、信用保証業務	1984年4月3日	100.0	100.0	—
ごうぎんキャピタル(株)	松江市白湊本町71	150	ベンチャーキャピタル	1996年1月16日	50.0	5.0	45.0

# 組織図



# 役員

## 取締役(監査等委員である取締役を除く)

取締役会長 (代表取締役)	久保田 一郎
取締役頭取 (代表取締役)	石丸 文男
取締役 (代表取締役)	山崎 徹
取締役 (代表取締役)	杉原 伸治
取締役	今若 康浩
取締役 (社外・独立)	多胡 秀人
取締役 (社外)	田部長右衛門
取締役 (社外・独立)	倉都 康行

## 監査等委員である取締役

常勤監査等委員	吉田 孝
常勤監査等委員	宮内 浩二
監査等委員 (社外・独立)	河本 充弘
監査等委員 (社外・独立)	今岡 正一
監査等委員 (社外・独立)	足立 珠希

## 執行役員

頭取執行役員	石丸 文男
副頭取執行役員	山崎 徹
専務執行役員 (鳥取営業本部長)	杉原 伸治
専務執行役員	今若 康浩
常務執行役員	清田 睦人
常務執行役員 (兵庫・大阪営業本部長)	古山 英明
常務執行役員 (山陽営業本部長)	犬山 司
常務執行役員 (米子営業本部長)	安喰 哲哉
常務執行役員	布野 裕二
執行役員 (鳥取営業部長)	矢田 克明
執行役員 (経営企画部長)	井田 修一
執行役員 (CR統括部長)	秋下 宗一
執行役員 (石見営業本部長)	赤木 利光
執行役員 (神戸支店長)	生田 博久
執行役員 (米子支店長)	吉川 浩

(2019年6月25日現在)

(注) 1. 当行は、2019年6月25日開催の第116期定時株主総会決議により監査等委員会設置会社に移行しております。

2. 取締役 多胡秀人、取締役 田部長右衛門、取締役 倉都康行は、会社法第2条第15号に定める社外取締役です。

なお、多胡秀人、倉都康行は、東京証券取引所の規則に定める独立役員として同取引所に届け出ております。

3. 監査等委員である取締役 河本充弘、監査等委員である取締役 今岡正一、監査等委員である取締役 足立珠希は、会社法第2条第15号に定める社外取締役です。

なお、河本充弘、今岡正一、足立珠希は、東京証券取引所の規則に定める独立役員として同取引所に届け出ております。

# 沿革

1889年 8月31日	株式会社松江銀行(本店松江市)を設立
1894年 1月17日	株式会社米子銀行(本店米子市)を設立
1934年 12月19日	松栄土地株式会社(現・松江不動産株式会社)を設立(旧松江銀行の子会社、現・連結子会社)
1941年 7月 1日	株式会社松江銀行と株式会社米子銀行が合併し、株式会社山陰合同銀行として設立(資本金1,324万円、本店松江市)
1941年 10月 1日	株式会社石州銀行及び株式会社矢上銀行を合併
1945年 3月 1日	株式会社山陰貯蓄銀行を買収
1975年 4月 1日	山陰総合リース株式会社(現・山陰総合リース株式会社)を設立(現・連結子会社)
1979年 4月 2日	山陰信用保証株式会社(現・ごうぎん保証株式会社)を設立(現・連結子会社)
1979年 9月27日	新事務センター完成
1980年 4月 1日	合銀ビジネスサービス株式会社を設立(現・連結子会社)
1983年 10月 1日	広島証券取引所に株式上場
1984年 4月 3日	株式会社合同クレジットサービス(現・株式会社ごうぎんクレジット)を設立(現・連結子会社)
1985年 10月 1日	東京証券取引所市場第二部に株式上場
1987年 9月 1日	東京証券取引所市場第一部に株式上場
1991年 4月 1日	株式会社ふそう銀行を合併
1996年 1月16日	ごうぎんキャピタル株式会社を設立(現・連結子会社)
1997年 6月 6日	大連駐在員事務所開設
1997年 10月 1日	商号を株式会社山陰合同銀行に変更、CI導入

1997年 10月13日	本店を現在地に新築移転
1999年 11月15日	鳥取営業部を新築移転
2000年 4月21日	株式会社みちのく銀行、株式会社肥後銀行及び株式会社日立製作所と「基幹システムの共同化に関する基本合意書」を締結
2002年 4月 2日	山陰債権回収株式会社を設立(現・連結子会社)
2003年 5月 6日	株式会社みちのく銀行、株式会社肥後銀行との三行基幹システム共同化によるシステム稼働
2003年 11月27日	上海駐在員事務所開設
2004年 4月 1日	株式会社ごうぎんクレジットサービスと株式会社ごうぎんジェーシービーを合併。株式会社ごうぎんクレジットに社名変更(現・連結子会社)
2004年 6月 7日	株式会社山陰オフィスサービスを設立(現・連結子会社)
2010年 4月 1日	株式会社ごうぎんクレジットのクレジットカード会員事業を引継ぎ、銀行本体でクレジットカードの取り扱いを開始
2013年 10月10日	バンコク駐在員事務所開設
2015年 2月 6日	ごうぎん証券株式会社を設立(現・連結子会社)
2016年 4月 1日	株式会社山陰オフィスサービス(存続会社)とごうぎんスタッフサービス株式会社を合併
2016年 7月 1日	株式会社山陰オフィスサービス(存続会社)とごうぎんシステムサービス株式会社を合併
2016年 11月11日	株式会社NTTデータと「地銀共同センター」(基幹系システム)利用に関する基本契約を締結

(2019年7月1日現在)

# 業務内容

## 預金業務

### (1) 預金

当座預金、普通預金、貯蓄預金、通知預金、定期預金、定期積金、別段預金、納税準備預金、非居住者円預金、外貨預金等を取り扱っています。

### (2) 譲渡性預金

譲渡可能な定期預金を取り扱っています。

## 貸出業務

### (1) 貸付

手形貸付、証書貸付及び当座貸越を取り扱っています。

### (2) 手形の割引

銀行引受手形、商業手形及び荷付為替手形の割引を取り扱っています。

## 商品有価証券売買業務

国債等公共債の売買業務を行っています。

## 有価証券投資業務

預金の支払準備及び資金運用のため国債、地方債、社債、株式、その他の証券に投資しています。

## 内国為替業務

送金為替、当座振込及び代金取立等を取り扱っています。

## 外国為替業務

輸出、輸入及び外国送金その他外国為替に関する各種業務を行っています。

## 社債受託及び登録業務

担保附社債信託法による社債の受託業務、公社債の募集受託及び登録に関する業務を行っています。

## 附帯業務

### (1) 代理業務

- ①日本銀行代理店、日本銀行歳入代理店及び国債代理店業務
- ②地方公共団体の公金取扱業務
- ③勤労者退職金共済機構等の代理店業務
- ④株式払込金の受入代理業務及び株式配当金、公社債元利金の支払代理業務
- ⑤日本政策金融公庫、住宅金融支援機構等の代理貸付業務
- ⑥信託契約代理業務

### (2) 保護預り及び貸金庫業務

### (3) 有価証券の貸付

### (4) 債務の保証(支払承諾)

### (5) 公共債の引受

### (6) 国債等公共債及び証券投資信託の窓口販売

### (7) 金融商品仲介業務

### (8) 損害保険商品及び生命保険商品の窓口販売

### (9) M&A関連業務

### (10) ビジネスマッチング業務

### (11) 確定拠出年金の運営管理業務

### (12) 市場誘導業務

### (13) クレジットカード業務

# 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組の状況

## 中小企業の事業支援に関する取組方針・態勢整備の状況

### ■ 中小企業の事業支援に関する取組方針

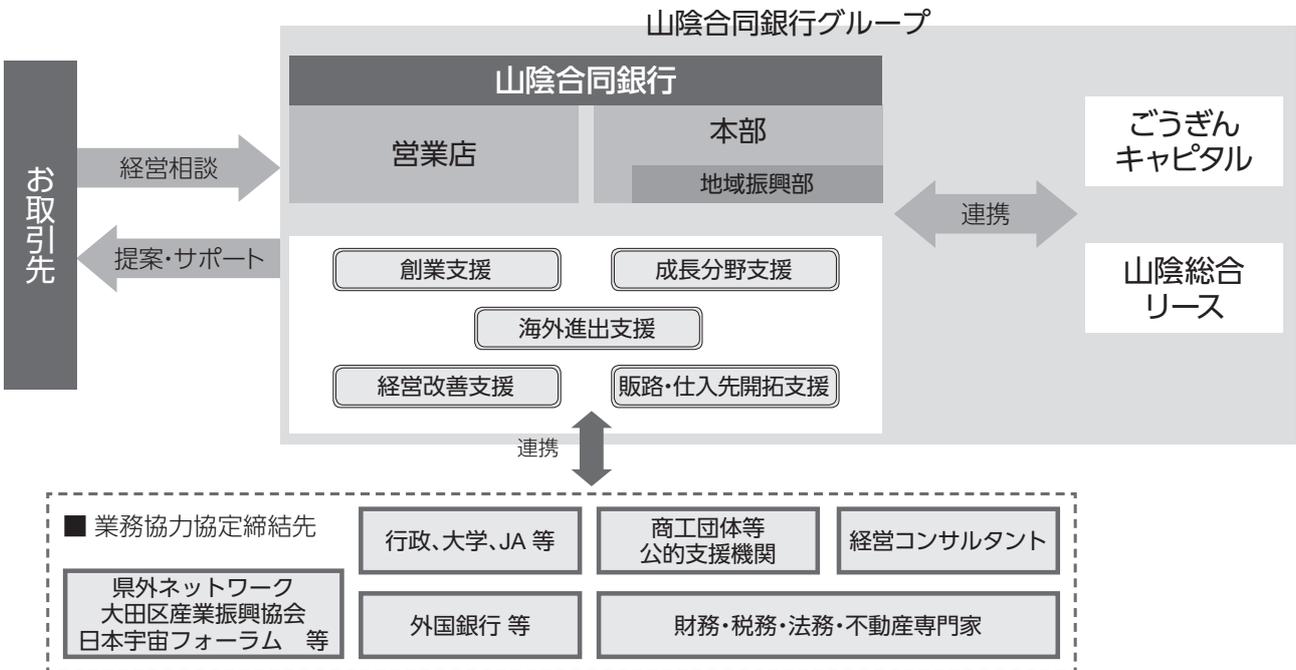
- ◇お取引先との信頼関係を深めて経営課題やニーズを共有し、常にお取引先と同じ立場に立ってコンサルティング機能を発揮していきます。さらに、人材の育成によってお取引先の将来性・課題を十分に把握し、積極的なリスクテイクをすることで、お取引先の付加価値向上に貢献します。同時に対価として当行も収益を計上し、地域・お取引先・当行ともに成長できる、持続可能なビジネスモデルの確立を目指します。
- ◇産学官の提携先と協力しながら地元での新産業の創出や農林水産業の振興、事業支援による地元産業の競争力強化などに取り組み、地域経済の活性化を通じて地方創生に貢献します。
- ◇お取引先の事業内容や成長可能性等を適正に評価し、融資や本業支援等を通じて、地域産業・企業の生産性の向上や円滑な新陳代謝の促進を図り、地方創生に貢献します。

### ■ 中小企業の事業支援に関する態勢整備の状況

お取引先の経営課題に対し、最適な解決策をご提供できるよう、本部による営業店支援、外部専門家・外部機関などとの連携、専門的な人材の育成・ノウハウの蓄積など、中小企業の事業支援に関する態勢を整備しています。

これまで当行は、リレーションシップバンキングをベースとした「お取引先の付加価値向上とともに当行の持続的な成長を実現する」という好循環への転換を進めてきました。2018年度からの中期経営計画では、さらにこれを発展・進化させ、お取引先の付加価値向上に専念することで、お取引先・当行ともに成長する、先行モデルづくりにチャレンジしています。これを実現するため、地域振興部内のリレーションシップバンキング部門をさらに強化し、事業支援に関する人材育成や営業店の支援機能などを一層充実させていきます。また産業調査グループを新設し、地域課題の把握から解決まで一貫して対応できる体制を整備しました。

## 当行グループと外部提携先によるサポート体制



# 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組の状況

## 中小企業の事業支援に関する取組状況

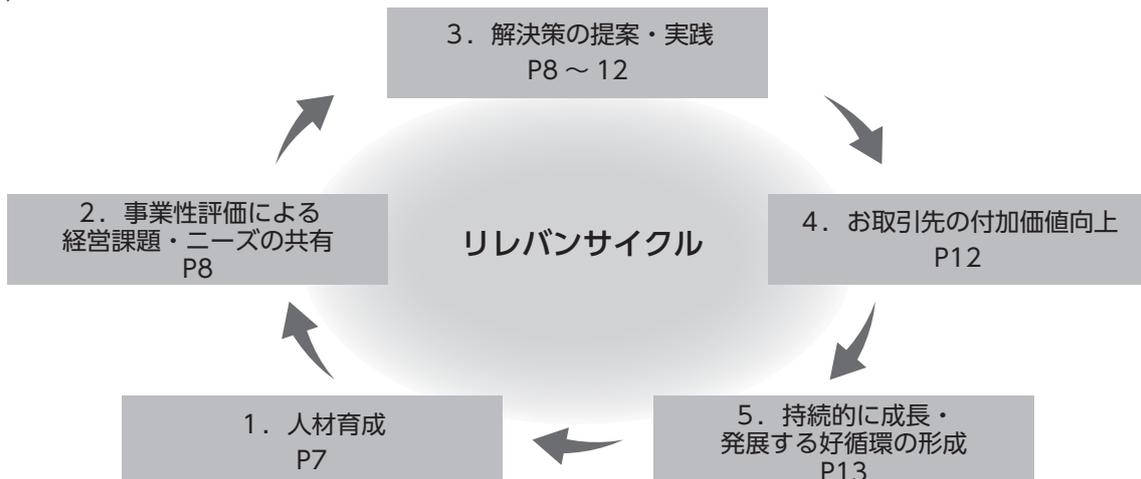
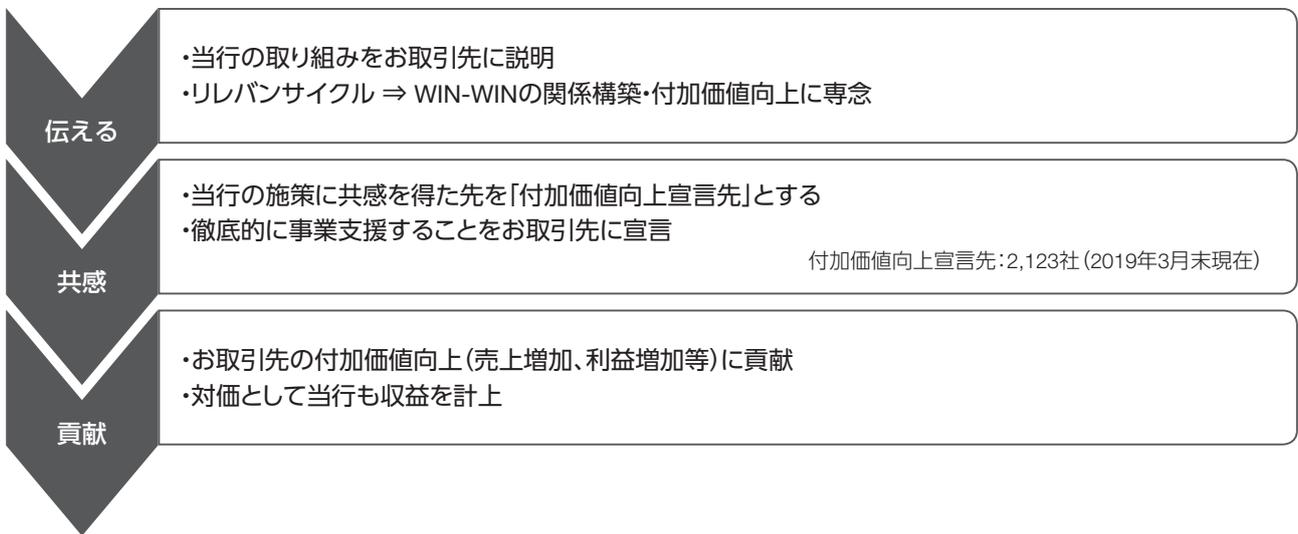
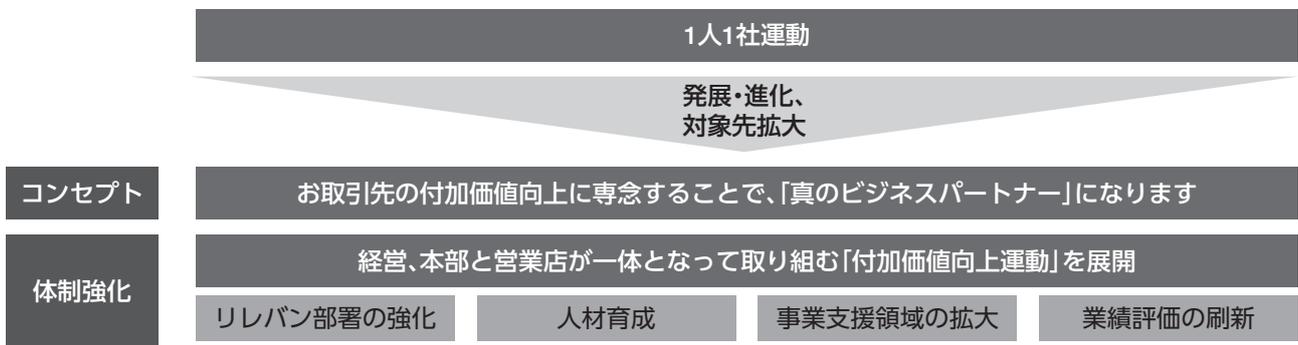
### ■ 付加価値向上運動の開始

当行は、地域・お取引先の課題を解決し付加価値を向上することで、地域・お取引先とともに当行も持続的に成長するビジネスモデルの確立を目指しています。

2018年度から始まった中期経営計画では、重点施策である「お客様本位の付加価値共創」を実現するため、「付加価値向上運動」に取り組んでいます。前中期経営計画で活動してきた「1人1社運動」を発展させ、徹底的にお取引先の付加価値向上に寄与し、当行も対価として収益を計上することを目的としています。

このビジネスモデルは、近時注目されているESG(環境・社会・ガバナンス)やSDGsの思想に合致するもので、当行は「リレーションシップバンキング」による地域経済活性化に取り組むことで、持続可能な地域社会の実現を目指します。

#### 【「付加価値向上運動」概要】



## 1. 人材育成

お取引先の付加価値向上に専念し、地域とともに当行も成長していくビジネスモデルの確立に向け、人材育成に取り組んでいます。

### 「営業店エキスパート認定制度」によるキャリア形成

当行独自の制度として、「営業店エキスパート認定制度」を策定しています。能力開発体系における役割別人材育成を行うなかで、各役割（法人営業・融資外為など）において、業務別、レベル別に研修を細分化し、業務スキルアップの機会を充実させることで、キャリア形成を支援しています。

### 教育研修体制の整備

自ら情報収集し、知識・スキルを向上する意識を徹底するため、「信頼関係構築、課題やニーズの共有、事業支援実施のプロセスを通じた研修・OJT」に重きを置いた教育研修体制としています。

### 【お取引先の本業支援に関連する研修等の実施数、研修等への参加者数、資格取得者数】

	2017年度	2018年度
研修実施回数	23回	29回
参加者数	388人	500人
資格取得者数 <sup>(※)</sup>	188人	213人

(※) 営業店エキスパート認定制度における顧客の本業支援に係る業務の上位資格者数

### 人事考課・業績評価制度の見直し

短期的な成果だけでなく、すぐに成果とはならなくても、長い目で見て、お客様の付加価値向上につながる活動が評価されるよう、活動のプロセスや定性面からの評価を取り入れています。

### 取組事例 「エリア職行員の管理職向け企業実地研修」の実施

エリア職行員の管理職を対象に、「企業実地研修」を開催しています。

企業の工場見学や経営者との対話を通じて、企業のビジネスモデルや企業経営の目線を理解するとともに、実践的な法人融資スキル・交渉力・提案力の習得を図ります。



出雲そば製造業者における企業実地研修

# 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組の状況

## 2. 事業性評価による経営課題・ニーズの共有

お取引先の事業内容や成長可能性など実態的な事業性の適切な評価に努め、経営課題やニーズの共有に取り組んでいます。

### 経営課題・ニーズの共有

2018年度から「付加価値向上運動」を開始し、お取引先との信頼関係をさらに強化するなかで、経営課題やニーズを把握できた先も増加を続けています。

2018年度末には、全法人お取引先の半数以上の8,333社の経営課題を把握できました。

### 【経営課題の把握先及びニーズの把握件数の累計合計】

	2017年度末	2018年度末
経営課題の把握先数(累計)	6,219社	8,333社
ニーズの把握件数(累計)	14,571件	20,337社

## 3. 解決策の提案・実践

把握できた経営課題やニーズに応じた、さまざまな解決策をご提案いたします。

### 企業のライフステージに応じた事業支援のご提供

創業期から再生期までの全てのお取引先とのリレーション強化により、お取引先が抱える課題を共有し、ともに解決に取り組んでいます。

お取引先のライフステージに応じ、それぞれのニーズや課題に合ったさまざまなコンサルティング手法をご提供しています。地域商社を通じたサプライチェーンの構築による「総合商社」機能や「PEファンド※」などの新たな事業領域にも挑戦していきます。

		創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期
ライフステージ別の与信先数(2018年度末)		1,098社	1,112社	8,227社	330社	2,192社
ライフステージ別にかかる事業年度末の融資残高(2018年度末)		1,356億円	2,304億円	13,909億円	611億円	1,569億円
企業のニーズ		・創業資金 ・事業計画策定等	・事業拡大、海外進出 ・生産性向上、収益力強化 ・事業承継計画策定		・経営改善計画策定 ・資金繰りの安定化	・再生に向けた手続き
ソ リ ユ ー シ ョ ン	経営面	事業計画策定・実行支援				
		販路・仕入先開拓支援(ビジネスマッチング・総合商社機能)				
		新分野進出支援				
		海外進出支援				
		事業承継支援				
	M&A支援					
				経営改善計画策定・実行支援		
					再生支援	
				PEファンド		再生支援ファンド
資金面	創業支援融資	シンジケートローン組成				
	創業支援ファンド	海外向け融資				
		私募債			資本性劣後ローン	
具体的な取組事例参照ページ		P9	P10~11			P12

※PE (Private Equity) ファンド

企業の未公開株を取得し、ハンズオン支援(経営に直接的に参画していく支援手法)による企業価値の向上を目的としたファンド

## ソリューションの提案実績

お取引先に対する事業支援活動の進展により、ソリューションの提案先数・融資残高とも、順調に推移しています。

## 【ソリューション提案先数及びソリューション提案先数の融資残高】

	2017年度	2018年度
ソリューション提案先	2,639社	3,028社
ソリューション提案先の融資残高	6,500億円	7,130億円

## 創業・新規事業開拓の支援

## 創業・新規事業開拓を目指す企業の育成

当行独自の融資やグループ会社「ごうぎんキャピタル(株)」との連携、行政の融資及び保証を含む諸制度などを効果的に組み合わせ、創業企業やニュービジネスの育成に努めています。

また、島根・鳥取両県の産業支援機構に人材を派遣するなど、行政とも連携して地元企業の育成に取り組んでいます。

## 【創業・新規事業支援にかかる投融資実績(2018年度)】

	件数	金額
融資実績(創業・新事業にかかる融資)	122件	7億6,134万円
投資実績(ごうぎんキャピタルによる投資)	8件	5億9,200万円

## 【当行が関与した創業の件数】

2017年度	2018年度
546社	512社

## 【ファンドの活用状況(2019年5月末現在)】

	大学発ベンチャー支援		6次産業化支援
	しまね大学発・産学連携ファンド	とっとり大学発・産学連携ファンド	ごうぎん農林漁業応援ファンド
設立日	2015年1月		2014年3月
投資先数	5先	5先	3先
投資決定金額	6億9,500万円	9億6,898万円	9,700万円

## 取組事例 地元大学病院を起点とする医療機器開発ベンチャーに出資

2019年5月、医療機関や介護・福祉施設等からのニーズや研究成果、アイデアをもとにして医療機器等の開発、事業化を行う大学発ベンチャー企業、(株)メディビート(代表取締役 山岸大輔)に2億円を出資しました。医療機関、地元製造業者とともに複数のシーズを成長させ事業化する試みは、特定のシーズの事業化を目指す一般的な大学発ベンチャーと異なるユニークなものです。

## 【出資先概要】

出資先名	株式会社 メディビート
所在地	鳥取県米子市西町86(鳥取大学医学部内)
代表者	代表取締役社長 山岸 大輔(元 鳥取大学 研究推進機構 准教授)
事業内容	鳥取大学医学部附属病院を主とする研究シーズ/ニーズから発展させた医療機器、介護・看護用品等の開発・製造・販売
出資金額	2億円

# 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組の状況

## 成長期・安定期・低迷期における支援

### 広域店舗ネットワークを活用したビジネスマッチングの展開

当行の広域な店舗ネットワークと豊富な情報収集力を活用した、「ビジネスマッチング業務」に力を入れています。

山陰両県のお取引先に対しては、大消費地・大生産地にある山陽・兵庫・大阪のお取引先をビジネスで結んでいます。山陽・兵庫・大阪のお取引先には、山陰両県の良質な一次産品や製造技術、また行政機関と協力した企業誘致などをご提案しています。

山陰と山陽、兵庫・大阪のお取引先をつなぐ活動を展開



### 【販路開拓支援先数・企業誘致件数】

	2017年度	2018年度
販路開拓支援を行った先数	430社	560社
地元への企業誘致支援件数	12社	16社

### 資金調達ニーズへの対応

#### 事業性評価に基づく融資への取り組み

付加価値向上運動などの活動を通じ、事業性評価を行い、お取引先の事業内容や成長可能性を適切に評価することで、円滑な資金供給を行っていくことに努めています。

	2018年度
事業性評価融資先 <sup>(※)</sup> 数	3,587社
全与信先数に占める割合	23.5%
事業性評価先融資先に対する融資残高	5,845億円
全与信先の融資残高に占める割合	28.7%

※ミドルリスク強化対象先かつ与信先、付加価値向上宣言先かつ与信先、経営改善支援先、実抜計画策定先、事業性評価に重点を置く制度融資利用先

#### 経営者保証に必要以上に依存しない融資への取り組み

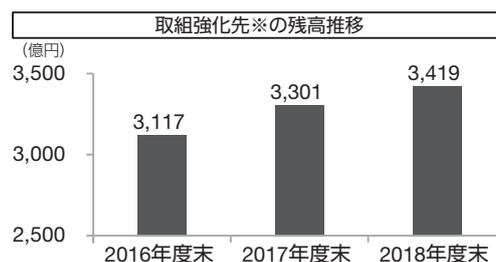
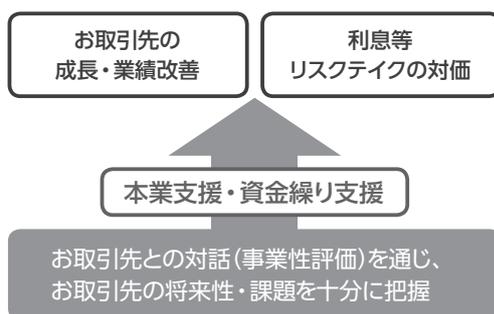
「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、資金調達ニーズへの対応として、経営者保証や不動産担保に必要以上に依存しない融資に積極的に取り組んでいます。

	2017年度	2018年度
①新規に無保証で融資した件数	3,722件	4,780件
②新規融資件数	12,009件	12,106件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合(①/②)	30.99%	39.48%
③既存融資のうち保証契約を変更した件数	17件	18件
④既存融資のうち保証契約を解除した件	976件	570件

※融資件数は、中小企業者に対する件数

#### 課題を抱えるお取引先への取り組み

付加価値向上運動などの活動を通じ、事業性評価を行い、お取引先の事業内容や成長可能性を適切に見極めることで、積極的なリスクテイクを進めています。



※半期ごとに対象の一部洗い直しを実施。2018年度上期または下期で強化先とした3,050先。

## コンサルティングの取り組み

お取引先への事業支援活動を通じて共有した幅広いニーズやお取引先の一層の成長支援に対応するため、コンサルティングサービスに積極的に取り組んでいます。

外部専門家等との連携や、行員が企業に常駐し実行支援まで行う「常駐型コンサルティングサービス」、2018年7月から開始した、売上高や営業利益等の向上支援を行い、その結果に対して手数料を受領する「成功報酬型コンサルティングサービス」など、お取引先のニーズにあったさまざまなコンサルティングサービスを提供しています。

### 【外部専門家を活用して本業支援を行った取引先数】

2017年度	2018年度
97社	172社

### 取組事例 自転車小売業の挑戦を全力でサポート

有限会社米澤自転車店  
(自転車小売業、鳥取県鳥取市)



#### 課題

自転車関連のアクセサリーの開発を行いたいが、自社だけでは困難

ヨーロッパへの自転車輸出を検討しているが、ノウハウが不足

#### コンサル内容

- 自社企画の自転車用レインコート、カバンの製造委託先を紹介
- 販売戦略策定やブランディング支援、県外の販売業者を紹介

- 輸出に向けての情報提供、アドバイス
- 海外向けのプロモーション動画の作成・海外ECモールへの出店を支援

### 事業承継・M&Aサポート

近年、中堅・中小企業では、経営者が事業をいかに円滑に承継していくかが大きな課題となっています。

当行では、事業承継問題の出口である「親族・役員等への承継」「M&Aによる他社への譲渡」「株式公開」などに関するご相談に対して、専門的なノウハウを用いて積極的に対応しています。

なかでも、M&Aについては、永年にわたるアドバイザリー業務の実績があり、培われたノウハウによって、地域経済の活性化やお客様のさらなる発展につながるM&Aアドバイザリー業務を提供しています。

#### 【事業承継・M&A支援先数】

	2017年度	2018年度
事業承継支援先数	171社	294社
M&A支援先数	465社	736社

### 条件変更先の経営改善計画の進捗状況

600社を超えるお取引先の経営改善計画が、好調または順調に推移しています。

#### 【中小企業の条件変更先にかかる経営改善計画の進捗状況】

	2017年度	2018年度
条件変更先数	2,135社	2,053社
好調先(計画比120%超)	177社	155社
順調先(計画比80~120%)	486社	470社
不調先(計画比80%未満)	1,472社	1,428社

※「不調先」には、「経営改善計画なし」(2017年度1,284社、2018年度1,202社)を含む

# 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組の状況

## 経営改善・事業再生・業種転換の支援

地域経済の発展に不可欠である地元企業の活性化に向け、業績不振のお取引先への経営改善支援を審査部経営支援グループを中心に、本部と営業店が一体となって積極的に取り組んでいます。

### REVIC、中小企業再生支援協議会の活用

REVIC（地域経済活性化支援機構）や中小企業再生支援協議会とも連携し、経営改善計画の策定を行っています。

#### 【REVIC、中小企業再生支援協議会の利用先数】

	2017年度	2018年度
REVICの利用先数	2社	5社
中小企業再生支援協議会の利用先数	35社	38社

### 債権放棄・DES・DDSの取り組み

DES<sup>(※1)</sup>・DDS<sup>(※2)</sup>を経営改善支援の取り組みにおける重要な再生手法の一つと捉え、中小企業の再生支援の強化を図り、ひいては地域の再生・地域経済の活性化につなげていきます。

#### 【債権放棄・DES・DDSの実施先数、金額】

	2017年度	2018年度
先数	12社	3社
実施金額	23億円	1億円

(※1)DES(デット・エクイティ・スワップ)

債務(Debt)と株式(Equity)を交換すること。企業再生の場面では、融資の一部を現物出資する形で株式を取得するケースが多い。

(※2)DDS(デット・デット・スワップ)

既存の債務を別の条件の債務に変更すること。企業再生の場面では、既存の融資を一般の融資よりも返済順位の低い劣後ローンに切り替える手法のことをいう。

### 経営改善支援先の債務者区分改善状況

経営改善支援先と課題の共有化を図り、外部専門家と連携を図りながら経営改善計画策定・実行を支援しています。

#### 【経営改善支援先の債務者区分改善状況(2018年4月～2019年3月)】

(単位：社)

	期初債務者数A (2018年3月末)	うち経営改善 支援取組先α	αのうち期末に		経営改善 支援取組率 = α/A	ランクアップ率 = β/α
			債務者区分が ランクアップ した先数β	債務者区分が 変化しなかった 先数γ		
要注意先	2,779	239	22	208	8.6%	9.2%
うちその他要注意先	2,678	228	20	201	8.5%	8.7%
うち要管理先	101	11	2	7	10.8%	18.1%
破綻懸念先	403	40	6	28	9.9%	15.0%
実質破綻先	160	6	—	3	3.7%	—
破綻先	13	—	—	—	—	—
合計	3,355	285	28	239	8.4%	9.8%

## 4. お取引先の付加価値向上

事業支援活動の展開により、お取引先の課題解決に向けたご提案を行ってきた結果、お取引先の業績向上など付加価値向上に貢献しています。

### メイン取引先の付加価値向上の状況

当行をメインバンクとしてお取引いただいている企業のうち、半数を超えるお取引先で経営指標の改善がみられました。また、経営指標の改善した先にかかる融資残高も6,000億円を超えて推移しています。

#### 【メイン取引先<sup>(※1)</sup>のうち、経営指標<sup>(※2)</sup>の改善や就業者数の増加がみられた先数】

	2017年度	2018年度
メイン取引先数	7,503社	7,431社
メイン取引先の融資残高	7,731億円	8,225億円
経営指標等が改善した先	3,990社	4,042社

(※1) 融資残高1位の先、先数はグループベース

(※2) 売上高・償却前当期利益

#### 【左記2018年度の経営指標等が改善した先にかかる3年間の事業年度末の融資残高の推移】

2016年度	2017年度	2018年度
5,587億円	6,290億円	6,540億円

## 5. 持続的に成長・発展する好循環の形成

当行の事業支援活動を評価いただき、お取引先・当行ともに持続的に成長・発展する好循環が形成されつつあることがうかがえます。

### お取引先数・メイン取引先数の推移

地方の企業数が減少するなか、地元山陰では10,000社を超えるお取引先数を維持し、深度ある関係を構築しています。また、特に営業を強化している兵庫・大阪地域では順調にお取引先数が増加し、山陰から山陽・兵庫・大阪に広がる広域ネットワークを形成しています。

#### 【地域別のお取引先数・メイン取引先数の推移(先数は単体ベース)】

	2016年度末	2017年度末	2018年度末
山陰(島根県・鳥取県)	10,259社	10,294社	10,190社
山陽(広島県・岡山県)	2,225社	2,245社	2,180社
関西(兵庫県・大阪府)	2,232社	2,508社	2,650社
東京都	204社	211社	228社
合計 (うちメイン取引先数)	14,920社 (8,388社)	15,258社 (8,638社)	15,248社 (8,620社)

### 当行の成長・発展への寄与

当行の法人ソリューション関連収益<sup>(※)</sup>も、2018年度には19億円を超え、順調に拡大を続けています。

(※)事業支援手数料ほか、総合金融サービス業としての法人向けソリューション提供による収益

#### 【法人ソリューション関連収益】

2017年度	2018年度
1,848百万円	1,939百万円

### 地域の活性化に関する取組状況

2019年3月より、山陰における有数の温泉街である「玉造温泉」において、玉造温泉旅館協同組合、松江観光協会玉造温泉支部、まつえ南商工会と連携して、「スマホひとつで街歩き」をテーマとしたキャッシュレス化に関する取り組みを開始しました。

地域社会と連携し、観光客の利便性を向上することで、地域のより一層の魅力向上を目指します。

#### 第1段階 旅館内のキャッシュレス化

##### スマートフォンでの決済に対応します！

スマートフォンで宿泊代等の決済ができるようになります。  
具体的には、各種QRコード決済や電子マネー(iD(アイディー)、QUICPay(クイックペイ)、交通系電子マネー等)に対応します。

##### 旅館内での施設でもご利用いただけます！

フロントでの宿泊代精算だけでなく、売店や飲食施設等でのお支払いもキャッシュレス決済できます。旅館側の精算業務軽減や、お客様のお支払い等に要する時間の短縮を図ります。



#### 第2段階 温泉街のキャッシュレス化

スマートフォンでの決済を、街中の飲食店・小売店でも利用できるようにします。入浴後、浴衣に「スマホひとつで街歩き」ができる温泉街を目指します。

#### 第3段階 地域全体のキャッシュレス化

玉造温泉での取り組みをモデルケースとして、山陰地域全体のキャッシュレス化を図っていきます。

# 店舗ネットワーク

## ■ 島根県 72(本支店35、出張所37)

店番	店舗名	所在地	電話番号
001	本店営業部	松江市魚町10	☎0852-55-1111
002	北支店	松江市中原町51	☎0852-24-6050
004	松江駅前支店	松江市朝日町489-20	☎0852-24-6350
005	県庁支店	松江市殿町1(島根県庁内)	☎0852-24-6450
010	捐屋支店	松江市東出雲町捐屋1149-2	☎0852-52-2222
013	玉造支店	松江市玉湯町湯町1789-3	☎0852-62-0414
014	穴道支店	松江市穴道町穴道870-2	☎0852-66-0236
090	津田支店	松江市東津田町422-1	☎0852-24-6750
098	古志原支店	松江市古志原1-4-15	☎0852-24-6250
100	島大前支店	松江市学園2-28-10	☎0852-24-6850
003	南出張所	松江市野町21-2	☎0852-24-6150
116	乃木出張所	松江市乃木5-1-70	☎0852-27-0711
122	くにびき出張所	松江市学園南2-1-12	☎0852-27-7200
216	松江市役所出張所	松江市末次町86(松江市役所内)	☎0852-24-6955
225	法吉出張所	松江市春日町639-7	☎0852-27-2511
252	本庄出張所	松江市上本庄町461-1	☎0852-34-0517
253	八束出張所	松江市八束町波入1649-1	☎0852-76-3100
280	竹矢出張所	松江市八幡町25-9	☎0852-37-2111
281	八雲出張所	松江市八雲町日吉194-19	☎0852-54-1888
008	安来支店	安来市安来町1890	☎0854-22-2280
009	広瀬出張所	安来市広瀬町広瀬1219-1	☎0854-32-2154
223	社日出出張所	安来市安来町763-11	☎0854-23-0683
258	荒島出張所	安来市荒島町2177-12	☎0854-28-8420
015	西郷支店	隠岐郡隠岐の島町西町八尾の一2-2	☎08512-2-1151
016	浦郷支店	隠岐郡西ノ島町浦郷257	☎08514-6-0124
110	海士支店	隠岐郡海士町福井969	☎08514-2-1111
017	大東支店	雲南市大東町大東1753	☎0854-43-2555
018	雲南支店	雲南市三刀屋町下熊谷1773-1	☎0854-45-5505
022	掛合支店	雲南市掛合町掛合849-1	☎0854-62-0130
105	加茂出張所	雲南市加茂町加茂中1321-5	☎0854-49-7025
019	三成支店	仁多郡奥出雲町三成265	☎0854-54-1313
020	横田出張所	仁多郡奥出雲町横田1035-16	☎0854-52-2321
023	頓原出張所	飯石郡飯南町頓原2218-2	☎0854-72-0231
024	赤名出張所	飯石郡飯南町赤名802	☎0854-76-2661
025	直江支店	出雲市斐川町直江4811-5	☎0853-72-0144
026	平田支店	出雲市平田町1064	☎0853-62-2520
027	出雲支店	出雲市今市町北本町1-2-4	☎0853-21-0540
029	島根医大通支店	出雲市塩冶神前2-8-27	☎0853-21-1055
030	大社支店	出雲市大社町杵築東416-4	☎0853-53-3120
097	荘原支店	出雲市斐川町荘原747-4	☎0853-72-0635
115	出雲西支店	出雲市渡橋町1172-1	☎0853-23-7000
031	江南出張所	出雲市湖陵町三部556-5	☎0853-43-1019
106	大津出張所	出雲市大津町472-6	☎0853-21-0231
129	北神立出張所	出雲市高岡町1277-1	☎0853-21-8700
134	知井宮出張所	出雲市知井宮町970-4	☎0853-25-2345
250	佐田出張所	出雲市佐田町反辺1586-34	☎0853-84-0935
279	高松出張所	出雲市松寄下町737-5	☎0853-21-5011
033	大田支店	大田市大田町大田1374-3	☎0854-82-0630
035	温泉津支店	大田市温泉津町小浜120-7	☎0855-65-2525
261	大森出張所	大田市大森町ハ74	☎0854-89-0121
036	川本支店	邑智郡川本町川本538-1	☎0855-72-0350
037	粕淵支店	邑智郡美郷町粕淵251	☎0855-75-0021
039	矢上出張所	邑智郡邑南町矢上3865	☎0855-95-1211
038	口羽出張所	邑智郡邑南町下口羽1209-3	☎0855-87-0231
041	江津支店	江津市江津町1520-71	☎0855-52-2525
042	都野津出張所	江津市都野津町2279-13	☎0855-53-0634

※島根県の本支店には「ごうぎん証券支店」「ダイレクト支店」を含みません。

店番	店舗名	所在地	電話番号
254	浅利出張所	江津市浅利町102-2(JR浅利駅舎内)	☎0855-55-1018
277	嘉久志出張所	江津市嘉久志町イ1820-38	☎0855-52-3305
043	浜田支店	浜田市新町4	☎0855-22-0840
047	三隅支店	浜田市三隅町三隅1221-1	☎0855-32-0210
044	浜田東出張所	浜田市朝日町1482	☎0855-22-2120
046	長浜出張所	浜田市長浜町1498-2	☎0855-27-0581
269	岡見出張所	浜田市三隅町岡見589-1	☎0855-32-3355
276	金城出張所	浜田市金城町七条イ974-9	☎0855-42-0035
048	益田支店	益田市駅前町19-23	☎0856-22-0510
049	益田東出張所	益田市本町2-16	☎0856-23-3737
050	西益田出張所	益田市横田町278-1	☎0856-25-2120
113	高津出張所	益田市高津5-34-9	☎0856-22-0615
119	おとよし出張所	益田市乙吉町イ103-8	☎0856-23-6511
052	津和野支店	鹿足郡津和野町後田口198-2	☎0856-72-0671
051	日原出張所	鹿足郡津和野町日原226-1	☎0856-74-0124
091	六日市支店	鹿足郡吉賀町六日市396-1	☎0856-77-1200

## ■ 鳥取県 54(支店22、出張所32)

店番	店舗名	所在地	電話番号
053	鳥取営業部	鳥取市米町402	☎0857-39-5000
054	鳥取県庁支店	鳥取市東町1-220(鳥取県庁内)	☎0857-26-8311
055	鳥取西支店	鳥取市元魚町1-117	☎0857-22-7241
060	河原出張所	鳥取市河原町河原48-5	☎0858-85-0920
063	浜村支店	鳥取市気高町勝見681-1	☎0857-82-0511
064	青谷出張所	鳥取市青谷町青谷4062-1	☎0857-85-0620
104	鳥取駅南支店	鳥取市扇町22-1	☎0857-26-3131
128	千代水支店	鳥取市千代水2-18	☎0857-28-6633
092	城北出張所	鳥取市青葉町1-209	☎0857-23-6201
103	鹿野出張所	鳥取市鹿野町鹿野1457-8	☎0857-84-2108
108	湖山出張所	鳥取市湖山町北1-416	☎0857-28-5111
117	桜谷出張所	鳥取市正連寺38-1	☎0857-24-0511
136	吉成出張所	鳥取市吉成2-16-17	☎0857-20-0611
275	国府出張所	鳥取市国府町宮下1045-1	☎0857-21-1800
057	岩美支店	岩美郡岩美町浦富1040-53	☎0857-72-0831
058	郡家支店	八頭郡八頭町郡家635-11	☎0858-72-0008
251	八束出張所	八頭郡八頭町南328-1	☎0858-84-3811
059	若桜出張所	八頭郡若桜町若桜373	☎0858-82-1231
062	智頭支店	八頭郡智頭町智頭1642-21	☎0858-75-0646
065	松崎支店	東伯郡湯梨浜町松崎355-1	☎0858-32-0800
118	羽合支店	東伯郡湯梨浜町田後302-12	☎0858-35-2411
070	東伯支店	東伯郡琴浦町徳万305-4	☎0858-52-2271
072	赤碓出張所	東伯郡琴浦町赤碓1145-14	☎0858-55-0511
093	三朝出張所	東伯郡三朝町三朝972-2	☎0858-43-0824
069	大栄出張所	東伯郡北栄町由良宿1095	☎0858-37-4131
133	北条出張所	東伯郡北栄町田井31-4	☎0858-36-4530
067	倉吉支店	倉吉市昭和町1-59	☎0858-22-3121
066	倉吉駅前出張所	倉吉市上井町2-2-3	☎0858-26-0521
068	倉吉西出張所	倉吉市大正町2-61-1	☎0858-22-5291
220	倉吉市役所出張所	倉吉市葵町722(倉吉市役所内)	☎0858-22-5656
073	名和支店	西伯郡大山町御来屋129-1	☎0859-54-2811
125	大山出張所	西伯郡大山町所子521	☎0859-53-3100
095	岸本支店	西伯郡伯耆町吉長40-7	☎0859-68-2011
099	溝口出張所	西伯郡伯耆町溝口641	☎0859-62-0611
107	西伯出張所	西伯郡南部町法勝寺366-8	☎0859-66-2020
273	会見出張所	西伯郡南部町天萬1544-5	☎0859-64-2161

店番	店舗名	所在地	電話番号
078	根 雨 支 店	日野郡日野町根雨170-1	☎0859-72-0301
079	生 山 支 店	日野郡日南町生山駅前通689	☎0859-82-1231
112	江 府 出 張 所	日野郡江府町江尾1849-3	☎0859-75-2052
109	境 港 支 店	境港市湊町216	☎0859-44-7111
076	境 西 出 張 所	境港市外江町1716	☎0859-44-1231
077	境 東 出 張 所	境港市上道町2078-1	☎0859-44-6161
080	米 子 支 店	米子市加茂町2-104	☎0859-32-3711
081	米 子 東 支 店	米子市鞆町1-185-2	☎0859-22-3251
082	米 子 西 支 店	米子市錦町3-90-5	☎0859-33-4821
088	皆 生 通 出 張 所	米子市西福原2-1-36	☎0859-33-2401
101	日 野 橋 支 店	米子市熊党525	☎0859-27-2611
074	淀 江 出 張 所	米子市淀江町淀江553-1	☎0859-56-2811
126	福 生 出 張 所	米子市皆生5-20-17	☎0859-23-3388
218	内 浜 出 張 所	米子市彦名町859	☎0859-29-7504
222	福 原 出 張 所	米子市西福原6-2-37	☎0859-33-2538
339	上 後 藤 出 張 所	米子市上後藤8-1-1	☎0859-24-2288
075	大 篠 津 出 張 所	米子市大篠津町4945	☎0859-25-0131
224	米子中央出張所	米子市角盤町2-1-5	☎0859-22-2231

### ■ 広島県 5(支店5)

店番	店舗名	所在地	電話番号
084	広 島 支 店	広島市中区立町1-22	☎082-241-1711
096	広 島 西 支 店	広島市中区西十日市町9-9 (広電三井住友海上ビル5F)	☎082-292-2811
130	祇園新道支店	広島市安佐南区中筋2-13-22	☎082-870-0123
132	五日市支店	広島市佐伯区五日市駅前3-5-25	☎082-922-2112
094	福 山 支 店	福山市紅葉町2-35(福山DSビル5F)	☎084-931-2121

### ■ 岡山県 5(支店5)

店番	店舗名	所在地	電話番号
089	岡 山 支 店	岡山市北区田町1-3-9	☎086-226-1221
301	津 山 支 店	津山市大手町3-1	☎0868-22-6148
305	新 見 支 店	新見市高尾2447-2	☎0867-72-2105
308	倉 敷 支 店	倉敷市田ノ上1132-2	☎086-422-3630
309	児 島 支 店	倉敷市児島味野1-15-8	☎086-472-2638

### ■ 兵庫県 10(支店10)

店番	店舗名	所在地	電話番号
314	豊 岡 支 店	豊岡市寿町11-8	☎0796-22-3191
316	姫 路 支 店	姫路市豊沢町61(朝日生命姫路南ビル8F)	☎079-282-7311
317	加 古 川 支 店	加古川市平岡町新在家651-1	☎079-426-6566
318	明 石 支 店	明石市樽屋町1-29(日工住友生命ビル2F)	☎078-914-1650
319	神 戸 支 店	神戸市中央区京町70(松岡ビル3F)	☎078-331-4731
139	尼 崎 支 店	尼崎市東灘波町5-30-17(アスパイア七番館5F)	☎06-6481-5200
140	阪 神 北 支 店	川西市中央町3-6(川西太陽ビル5F)	☎072-755-0310
141	西 宮 支 店	西宮市六湛寺町14-5(太陽生命西宮ビル2F)	☎0798-34-8300
142	北 播 磨 支 店	三木市末広2-5-10(アーサービル3F)	☎0794-83-6300
143	神 戸 西 支 店	神戸市長田区野田町5-2-12(山本ビル3F)	☎078-754-7400

### ■ 大阪府

店番	店舗名	所在地	電話番号
083	大 阪 支 店	大阪市中央区久太郎町4-1-3(大阪センタービル2F)	☎06-6252-5400

### ■ 東京都

店番	店舗名	所在地	電話番号
085	東 京 支 店	中央区日本橋兜町15-6(製粉会館ビル4F)	☎03-3669-0211
-	東 京 事 務 所	中央区日本橋兜町15-6(製粉会館ビル4F)	☎03-3669-3289

### ■ その他

店番	店舗名	所在地	電話番号
719	ごうぎん証券支店	島根県松江市魚町10	☎0852-55-1531
390	ダイレクト支店	島根県松江市魚町10	☎0852-55-1361

### ■ 海外

事務所名	所在地	電話番号
大 連 駐 在 員 事 務 所	中華人民共和国大連市西岗区中山路147号 大連森茂大廈22F	☎86-411-8369-6118
上 海 駐 在 員 事 務 所	中華人民共和国上海市浦东新区陸家嘴環路 1000号 恒生銀行大廈15F	☎86-21-6841-1661
バンコク駐在員事務所	952 Ramaland Building, 13th Floor, Rama IV Road, Suriyawongse, Bangrak, Bangkok 10500, Thailand	☎66-2-632-8323

### 中小企業ローンコーナー

設置地区	所在地	電話番号
松 江	松江市魚町10 本店営業部内1F	☎0852-55-1115
出 雲	出雲市今市町北本町1-2-4 出雲支店内1F	☎0853-22-2022
鳥 取	鳥取市栄町402 鳥取営業部内1F	☎0857-39-5151
米 子	米子市加茂町2-104 米子支店内1F	☎0859-34-2150

### マネープラザ

設置地区	相談窓口	所在地	電話番号
マネープラザ 松 江	個人ローンセンター	島根県松江市魚町10番地 本店営業部内2F	☎0852-55-1119
	保険プラザ		☎0852-61-8111
	資産運用相談窓口		-
マネープラザ 出 雲	個人ローンセンター	島根県出雲市今市町北本町1丁 目2番地4 出雲支店内	☎0853-22-6330
	資産運用相談窓口		-
	保険プラザ		☎0853-23-2871
マネープラザ 鳥 取	個人ローンセンター	鳥取県鳥取市栄町402番地 鳥取営業部内2F	☎0857-39-5070
	保険プラザ		☎0857-30-7122
	資産運用相談窓口		-
マネープラザ 米 子	個人ローンセンター	鳥取県米子市 加茂町2丁目104番地 米子支店内2F	☎0859-31-2321
	保険プラザ		☎0859-21-0351
	資産運用相談窓口		-

(2019年7月1日現在)

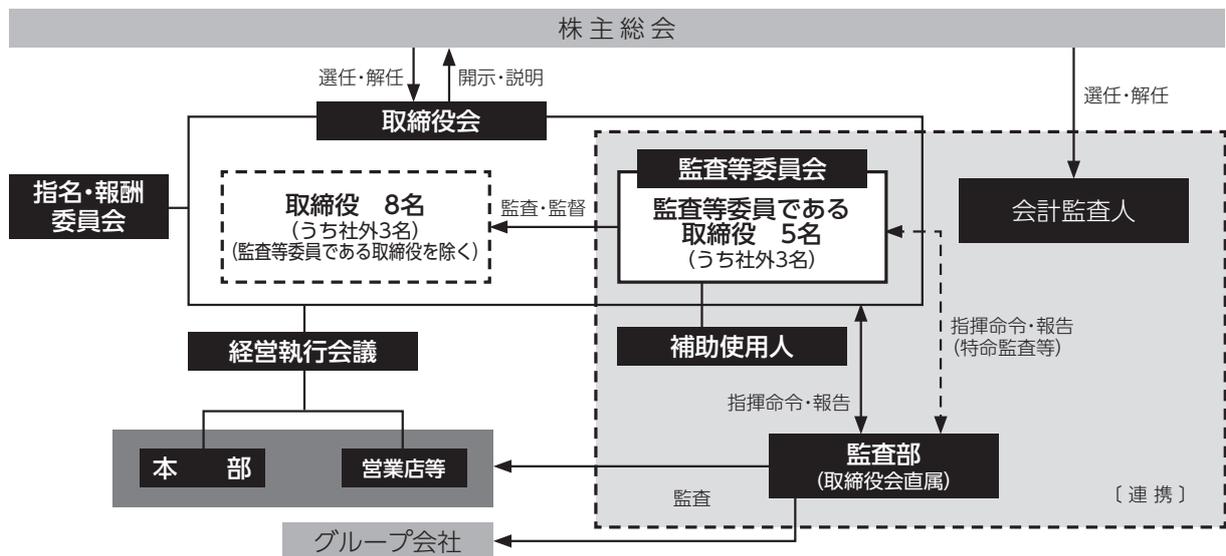
# コーポレート・ガバナンス態勢

## コーポレート・ガバナンス態勢に関する基本的な考え方

当行は、経営理念に掲げる「地域の夢、お客様の夢をかなえる創造的なベストバンク」を実現するとともに、金融環境の変化に適切に対応し、持続的な成長および中長期的な企業価値の向上を図るために、次の基本方針に沿って、コーポレート・ガバナンスの強化とその充実に取り組みます。

- (1) 当行は、株主の権利を確保し、その権利を適切に行使できるよう環境を整備します。また、株主の平等性を確保するよう配慮します。
- (2) 当行は、株主、お客様、従業員および地域社会等のステークホルダーの利益を考慮し、それらステークホルダーと適切に協働します。
- (3) 当行は、財務情報や経営戦略・経営課題、リスクやガバナンスに係る情報等の非財務情報について、法令に基づく開示を適切に行うとともに、法令に基づく開示以外の情報提供の充実に努め、経営の透明性を確保します。
- (4) 取締役会および監査等委員会は、株主に対する受託者責任を踏まえ、当行の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を図るべく、その責務を適切に果たします。
- (5) 当行は、中長期的な企業価値の向上に資するため、株主との間で建設的な対話を行います。

## コーポレート・ガバナンス体制図



### ●取締役会

取締役会は、取締役（監査等委員である取締役を除く）8名（うち社外3名）および監査等委員である取締役5名（うち社外3名）で構成し、経営に関する重要な意思決定と取締役及び執行役員の職務執行の監督を行っています。取締役会は、毎月定期的に開催するとともに、緊急の事案に対応するため、必要に応じて臨時取締役会を開催しています。

### ●監査等委員会

当行は、監査等委員会設置会社であり、監査等委員会は、監査等委員である取締役5名（うち社外3名）で構成しています。監査等委員会は、法令・定款・監査等委員会規程等に従い、取締役会とともに監督機能を担い、かつ、会計監査人および内部監査部門と連携して、取締役の職務執行監査を基本に、当行の内部統制が適切に機能しているかを監視・検証しています。

### ●経営執行会議

経営執行会議は、頭取執行役員、副頭取執行役員、専務執行役員及び常務執行役員で構成し、経営の重要事項にかかる協議機関及び取締役会からの委任事項の決議機関として随時機動的に開催しています。

### ●監査部

当行は、業務執行部門から独立した取締役会直属の内部監査部署として、監査部を設置しています。監査部は、取締役会において承認された内部監査方針・計画に基づき、業務執行部門の活動全般に関して監査を実施し、監査結果、指摘事項等を取締役会及び監査等委員会に定期的に報告しています。

### ●会計監査人

当行の会計監査人はEY新日本有限責任監査法人です。

### ●指名・報酬委員会

当行は、客観性・透明性の高い役員選任プロセスおよび企業価値向上のインセンティブとなる役員報酬制度の実効性を高めるため、取締役会の任意の諮問機関として指名・報酬委員会を設置しています。

(2019年7月1日現在)

## 内部統制システムの整備

近年、企業不祥事が多発していることなどから、企業経営におけるコンプライアンス、リスク管理、コーポレート・ガバナンスの重要性が高まっております。

当行グループでは、不祥事の防止やコーポレート・ガバナンスの向上を図るため、以下に記載の「内部統制システムに関する基本方針」を取締役会において決議し、運用状況をモニタリングしながら、体制整備を進めております。

## 内部統制システムに関する基本方針

### 1. 取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

- (1) 役職員が遵守すべき倫理基準及び具体的な行動指針を規定した「倫理綱領(企業行動原理及び役職員の行動規範)」を制定し、継続的なコンプライアンス研修等により全役職員に周知徹底を図る。
- (2) 原則として、全営業店・本部各部にコンプライアンス・オフィサーを配置し、さらにコンプライアンス統括部署を設置してコンプライアンス態勢の強化を図るとともに、コンプライアンス委員会はコンプライアンス態勢確立のための具体的方策の立案や問題点の改善について協議を行い、その内容は取締役会に報告する体制とする。
- (3) コンプライアンスを実現するための具体的な実践計画であるコンプライアンス・プログラムを年度毎に策定し、継続的なコンプライアンス態勢の強化・充実を図る。
- (4) 取締役の職務執行の適法性を確保するための牽制機能を期待し、社外取締役が過半数を占める監査等委員会を設置するとともに、当行グループから独立した社外取締役を選任する。
- (5) 業務執行部門から独立した内部監査部署を設置し、内部監査方針及び内部監査規程にしたがい内部監査を実施する。
- (6) 内部通報制度を設け、当行グループの役職員が当行のコンプライアンス統括部署又は社外窓口(弁護士)に直接通報できる体制とする。
- (7) マネー・ロンダリング等防止にかかる基本方針を定め、当行グループ一体となってマネー・ロンダリングおよびテロ資金供与の防止に向け、業務の適切性を確保すべく管理態勢を整備する。
- (8) 反社会的勢力に対する基本方針を定め、当行グループ一体となって市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決し、一元的な管理体制の構築により関係遮断を徹底する。

### 2. 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

取締役の職務執行に係る情報については、文書保存を定める規程にしたがい、適切に保存・保管する。

### 3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 当行グループは、業務執行に係るリスクとして以下のリスクを認識する。
  - A. 信用リスク
  - B. 市場リスク
  - C. 流動性リスク
  - D. オペレーショナル・リスク
- (2) リスク管理の基本方針を定める統一的リスク管理規程にもとづき、上記のリスク種類ごとにリスク管理主管部署を定め、さらにそれを統一的に管理するリスク統括部署を設置し、グループ会社を含めた統一的リスク管理体制の確立を図る。また、資産・負債の総合管理や統一的リスク管理等を目的にALM委員会を設置し、当委員会ですべての協議を行う。
- (3) 不測の緊急事態の発生に対しては、危機管理基本規程を定め、グループ会社を含めた危機管理対応ができる体制とする。

### 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

当行は、監査・監督機能の強化、意思決定の迅速化、経営の透明性の向上を目的に、会社法上の機関設計として「監査等委員会設置会社」を採用する。

- (1) 監督機能と業務執行を分離し、権限と責任を明確にするため、執行役員制度を導入する。また、業務執行に係る協議機関として経営執行会議を設置し、経営の重要事項について多面的な検討を行う。
- (2) 取締役会を定例及び必要に応じて随時開催するほか、経営意思決定の機動性を確保するため、法令等に照らし取締役会の決議を要しない事項、ならびに定款にもとづき重要な業務執行の決定権限の一部を経営執行会議および執行役員に委任する。経営執行会議等および執行役員に委任する範囲については、「取締役会規程」および「職務権限規程」に明確に定め、取締役会はその職務の執行状況を監督する。
- (3) 組織規程で定める機構、事務分掌、職務権限にもとづいて効率的な業務執行を実現する。

### 5. 当行並びにグループ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

当行グループ一体となって総合金融機能を発揮して地域に貢献するため、当行にグループ会社の運営統括部署を設置し、グループ会社の運営規程等を定めて、グループ会社における

コンプライアンス、当行への報告、リスク管理、職務執行の効率性など業務運営の適正を確保する。

- (1) グループ会社のコンプライアンス態勢を整備するほか、コンプライアンス・プログラムを年度毎に策定し、グループ会社の継続的なコンプライアンス態勢の強化・充実を図る。また、グループ会社に対し当行の内部監査部署による監査を実施する。
- (2) グループ会社は、事業計画、営業成績、財務状況その他の重要な情報について、当行へ定期的に報告するほか、法令等の違反行為等、グループ会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見したときは、直ちに当行へ報告する。
- (3) グループ会社のリスク管理方針を定め、グループ会社の業務執行に係るリスクを網羅的・統一的に管理する。
- (4) グループ会社は、経営上の重要な案件については、当行との間に定める協議・報告に関する基準にしたがい、当行に事前協議のうえ意思決定するほか、組織規程で定める機構、事務分掌、職務権限にもとづいて効率的な業務執行を実現する。

### 6. 監査等委員会の職務を補助すべき使用人に関する事項

監査等委員会の職務を補助する専属の使用人を配置する。

### 7. 前号の使用人の取締役(監査等委員である取締役を除く)からの独立性に関する事項及び監査等委員会の当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項

専属の使用人は他部署の使用人を兼務せず、その人事異動、人事考課、懲戒処分については監査等委員会の意見を尊重する。また、専属の使用人はもっぱら監査等委員会の指揮命令にしたがう旨を規程に明記する。

### 8. 次に掲げる体制その他の監査等委員会への報告に関する体制

- (1) 当行の取締役及び使用人が当行の監査等委員会に報告をするための体制
  - A. 取締役、執行役員及び使用人が監査等委員会へ報告する基準等について監査等委員である取締役と協議のうえ定めるとともに、当行又はグループ会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見したときは、直ちに監査等委員である取締役に報告する。また、上記にかかわらず取締役、執行役員及び使用人は、監査等委員である取締役から報告を求められたときには、速やかに報告を行う。
  - B. 内部通報制度の担当部署は、当行グループの役職員から通報があった場合、監査等委員会に通報事実を報告し、その後の調査・是正措置等の状況について報告する。
- (2) グループ会社の取締役、監査役及び使用人又はこれらの者から報告を受けた者が当行の監査等委員会に報告をするための体制
 

グループ会社の取締役、監査役、執行役員及び使用人は、当行の監査等委員会から業務執行に関する事項について報告を求められたときは、速やかに報告を行う。また、当行のグループ会社の運営統括部署、内部監査部署、リスク管理部署は、グループ会社におけるコンプライアンス、内部監査、リスク管理等の状況を当行の監査等委員会に定期的に報告する。

### 9. 前号の報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制

監査等委員会へ報告を行った当行グループの役職員に対し、当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを行うことを禁止する旨を規程に明記し、全役職員に周知徹底する。

### 10. 監査等委員である取締役の職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手続その他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項

監査等委員である取締役の職務の執行について生ずる費用等を支出するため、毎年、一定額の予算を設ける。また、監査等委員である取締役がその職務の執行について生ずる費用の前払い等の請求をしたときは、当該請求に係る費用又は債務が監査等委員会の職務の執行に必要でないこと認められた場合を除き、速やかに当該費用又は債務を処理する。

### 11. その他監査等委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制

取締役頭取は監査等委員である取締役と定期的に意見交換会を開催する。また、監査等委員である取締役は、経営執行会議その他の重要な委員会等に出席できるものとする。その他、内部監査、法令等遵守、リスク管理、財務など内部統制に係わる部署は、監査等委員である取締役との円滑な意思疎通等連携に努める。

# コーポレート・ガバナンス態勢

## 金融商品取引法に基づく内部統制報告制度への対応

米国をはじめ日本でも、企業情報の開示をめぐり虚偽の情報を開示するなどの不適切な事例が発生しています。そこで、財務報告等の開示情報の信頼性を確保するための企業内部の統制を充実させることが、投資者保護の観点から強く求められています。

そのようななか、金融商品取引法に基づく「内部統制報告制度」が2008年4月1日以後開始する事業年度から上場企業を対象に適用されております。

具体的には、財務報告の信頼性を確保するための内部統制が有効に整備され、運用されているかを経営者が評価したうえで、その評価結果の妥当性を公認会計士等が監査するというものです。

当行では、金融商品取引法第24条の4の4第1項に基づき、2019年3月期の財務報告に係る内部統制を評価した結果、有効であると判断しました。

## 財務報告に関する基本的な考え方

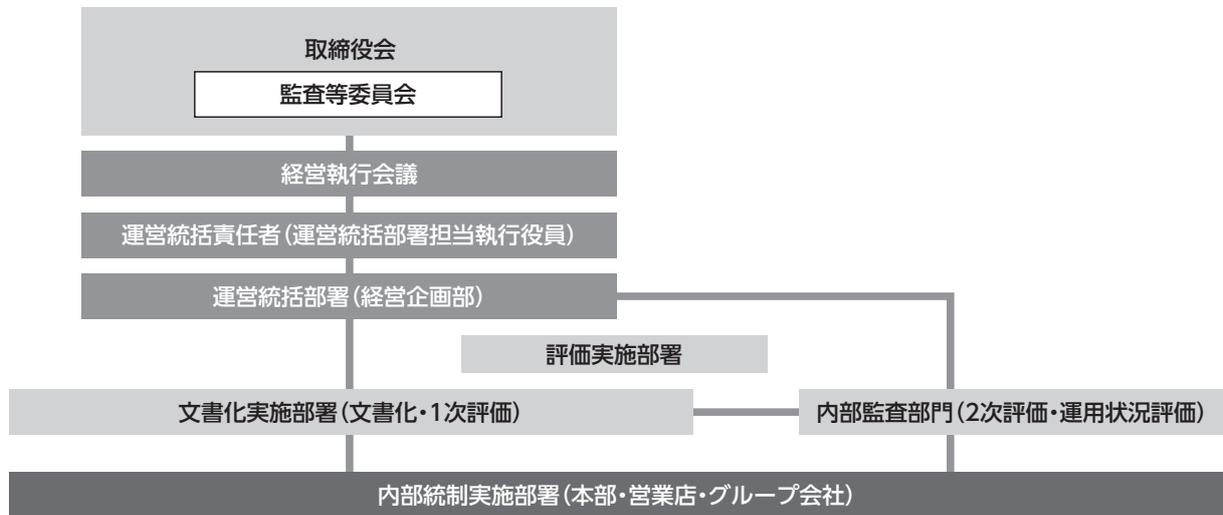
ごうぎんグループでは、内部統制報告制度への対応として「財務報告に係る内部統制規程」を制定し、財務報告の基本方針に信頼性のある財務報告を重視する姿勢を示すとともに、財務報告の適正性を確保するための内部管理体制を整備しています。

これにより、グループ全体や重要な業務プロセスといった各レベルにおける内部統制が有効に整備・運用されているかを継続的に評価し、必要な改善を行うことで、財務報告の信頼性を確保してまいります。

### 財務報告の基本方針

山陰合同銀行グループは、信頼性のある財務報告を重視し、財務報告に関する関係法令および会計基準を遵守するとともに、財務報告の適正性を確保するため、必要な内部管理体制を構築する。

### 財務報告の適正性を確保するための内部管理体制図



#### ●運営統括部署

財務報告に係る内部統制構築・評価の運営統括部署。ごうぎんグループの財務報告に係る内部統制について、文書化や評価作業等の構築・評価プロセスを維持・推進する役割を担っています。

#### ●文書化実施部署

ごうぎんグループの財務報告に係る内部統制の状況を把握し、整理・記録する部署。各業務の所管部署が文書化を実施します。

#### ●評価実施部署

内部統制の整備状況の有効性評価及び運用状況の有効性評価を実施する部署。文書化実施部署が整備状況の1次評価を実施し、内部監査部門である監査部が整備状況の2次評価及び運用状況の有効性評価を実施します。

(2019年7月1日現在)

# 金融円滑化管理態勢

## 金融円滑化管理態勢の概要

中小企業金融円滑化法は、2013年3月末に終了しましたが、資金を円滑に供給していくことは、金融機関にとって最も重要な使命です。当行では、中小企業者等（中小企業者及び住宅資金借入者）のお客様に対する円滑な資金

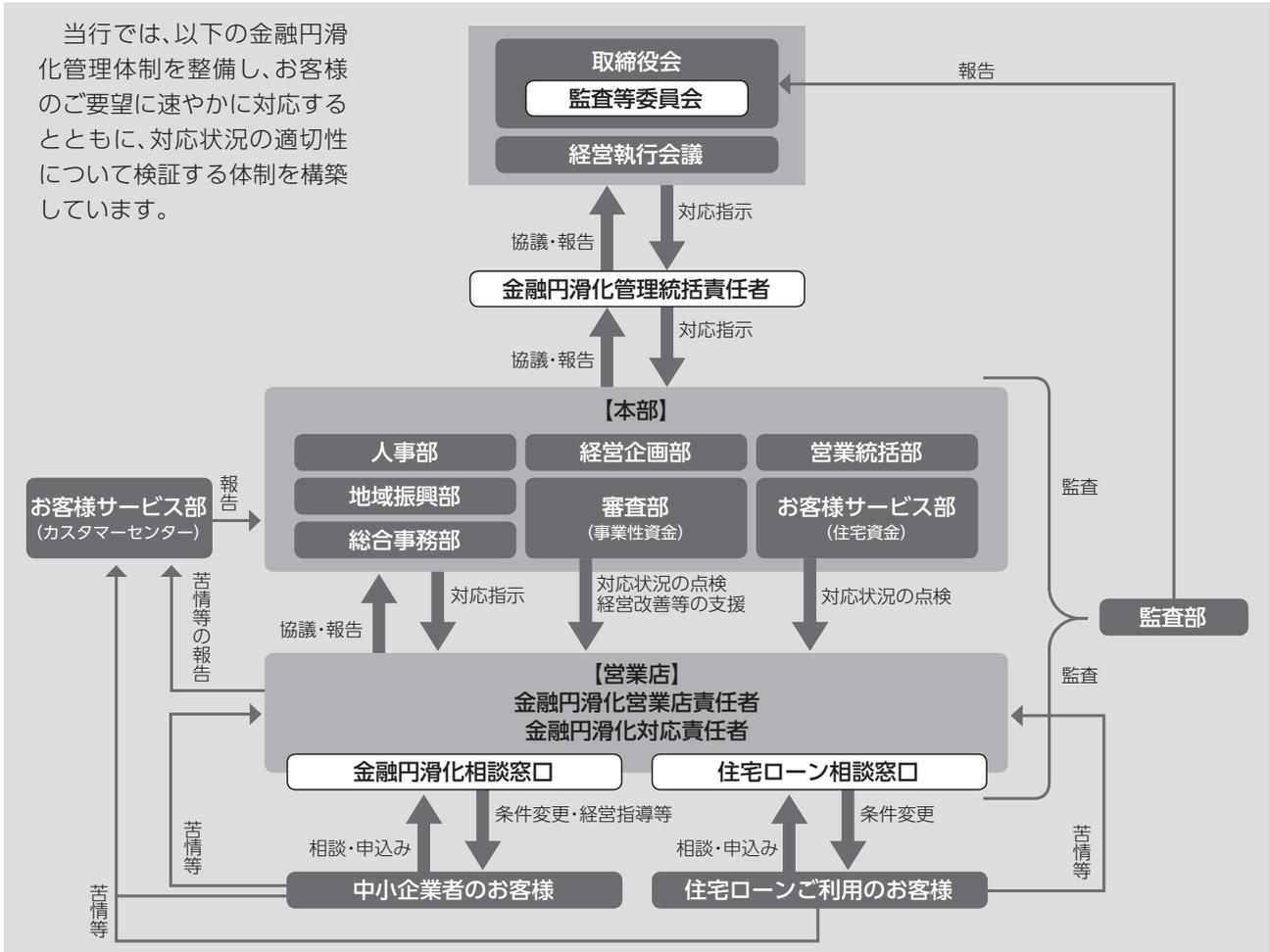
供給を図るとともに、より一層のコンサルティング機能を発揮していくために、「中小企業金融円滑化の基本方針」を定めて、お客様のご相談・申込みに的確に対応するための態勢を整備しています。

### 中小企業金融円滑化の基本方針

- (1) 中小企業者のお客さまに対する信用供与については、お客さまの特性およびその事業の状況を勘案しつつ、できる限り柔軟にこれを行います。
- (2) 中小企業者等のお客さまから債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みがあった場合には、中小企業者のお客さまについては当該事業についての改善または再生の可能性その他の状況、住宅資金借入者のお客さまについては当該個人の財産および収入の状況を勘案しつつ、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置をとります。
- (3) 「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応を適切に行います。
- (4) 中小企業者等のお客さまに対する金融円滑化を図るため、他の金融機関、政府系金融機関、信用保証協会、外部専門家、外部機関等と緊密な連携を図ります。
- (5) 中小企業者等のお客さまに対する金融円滑化を図るためコンサルティング機能を発揮し、お客さまの経営課題を把握・分析した上で事業の持続可能性等を慎重に見極めます。適切な助言などにより中小企業者等のお客さま自身の課題認識を深めていただくよう主体的な取組みを支援し、同時に、最適なソリューション（経営課題を解決するための方策）を提案・実行します。
- (6) 中小企業者等のお客さまに対する金融円滑化への取組みについて、行職員のモチベーションの向上に資するよう、営業店等の業績評価や行職員の業務上の評価に適正に反映させます。

## 中小企業金融円滑化の管理体制について

当行では、以下の金融円滑化管理体制を整備し、お客様のご要望に速やかに対応するとともに、対応状況の適切性について検証する体制を構築しています。



(2019年7月1日現在)

## 金融円滑化フリーダイヤル

金融円滑化に関連した苦情・要望ならびに一般的なご相談については、「金融円滑化フリーダイヤル」でお受けしています。

<金融円滑化に関する苦情相談および一般的な照会窓口>

カスタマーセンター「金融円滑化フリーダイヤル」 電話番号(フリーダイヤル):0120-315180 受付時間:平日9:00~17:00

# コンプライアンス態勢

## コンプライアンスに関する基本的な考え方

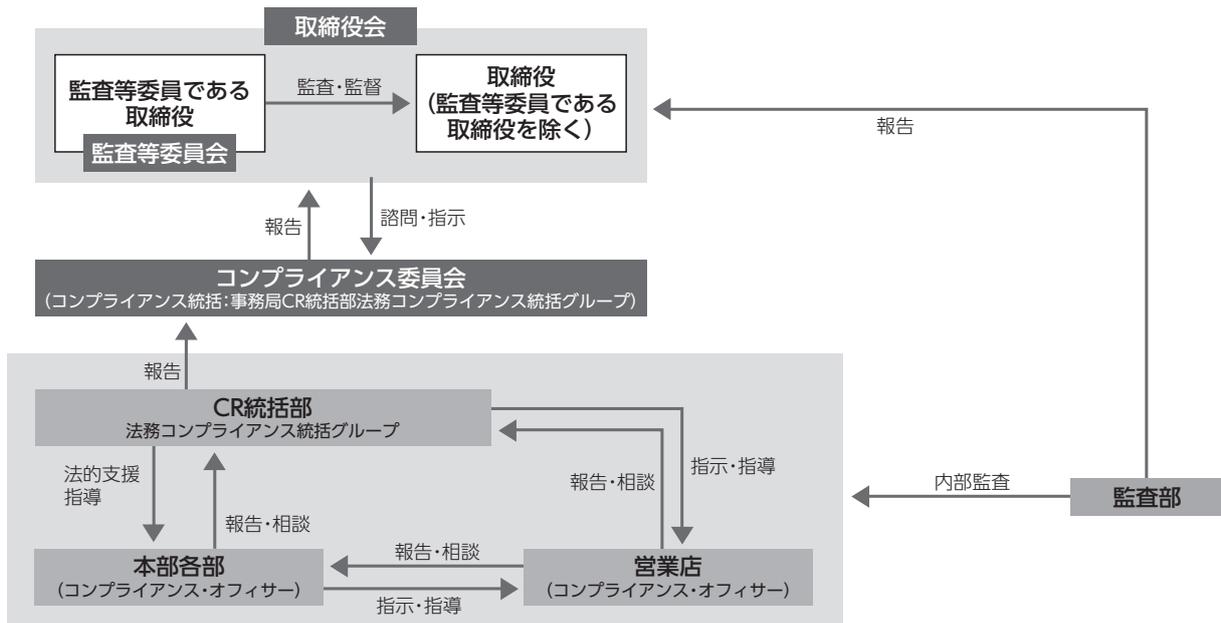
当行では、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置付け、行内のコンプライアンス風土の醸成に向けた態勢強化に積極的に取り組んでいます。具体的には、当行の役職員として遵守すべき倫理基準を明確にするため、「倫理綱領」を制定し、継続的なコンプライアンス研修等により全役職員への浸透・徹底を図っています。

## コンプライアンス・プログラムの策定

当行では、役職員一人ひとりのコンプライアンス・マインドの醸成及びコンプライアンス態勢の更なる強化・充実に向け、毎年度、そ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」を取締役会において策定しています。

同プログラムの実施状況は、取締役会及びコンプライアンス委員会において定期的に確認しています。

### コンプライアンス体制図



#### ●コンプライアンス委員会

コンプライアンスの状況について定期的に検討し、施策の立案、問題点の改善を行い、検討事項を定期的に取締役会に報告しています。

#### ●CR統括部:法務コンプライアンス統括グループ

コンプライアンスの統括部署としてコンプライアンスに関する諸施策の企画・指導・法的支援を行っています。

#### ●コンプライアンス・オフィサー

本部各部及び営業店にコンプライアンス・オフィサーを配置して、日常の営業活動のなかで、法令違反などが発生することのないよう、法令やルールの遵守状況の点検を行っています。

(2019年7月1日現在)

## 反社会的勢力に対する基本方針

当行は、金融取引に対する公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性を確保するため、以下のとおり、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一切の関係遮断を徹底します。

### 1. 組織としての対応

反社会的勢力との関係遮断を「内部統制システムに関する基本方針」に位置づけるとともに、社内規程等を整備し、当行単体のみならず当行グループ一体となって、反社会的勢力の排除に取り組めます。また、反社会的勢力との取引解消や不当要求への対処にあたっては、役職員の安全を最優先に確保します。

### 2. 一元的な管理態勢の構築

- (1) 反社会的勢力に関する情報を一元的に管理したデータベースを構築のうえ、積極的に活用するとともに、当行グループ内での情報の共有化を図ります。
- (2) 平素から、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と連携し、緊急時の協体制を構築します。
- (3) 反社会的勢力に関する情報は、迅速かつ適切に経営陣が把握できる態勢とします。

### 3. 審査態勢の構築

- (1) 反社会的勢力に関する情報を活用した事前審査を適切に

実施するとともに、契約書、約款等へ反社会的勢力排除のための条項の導入を徹底し、銀行単体での取引のみならず他社との連携による金融サービスを含め、反社会的勢力との取引防止を図ります。

- (2) 既存の契約等の事後検証を適切に実施し、反社会的勢力との関係遮断を徹底します。

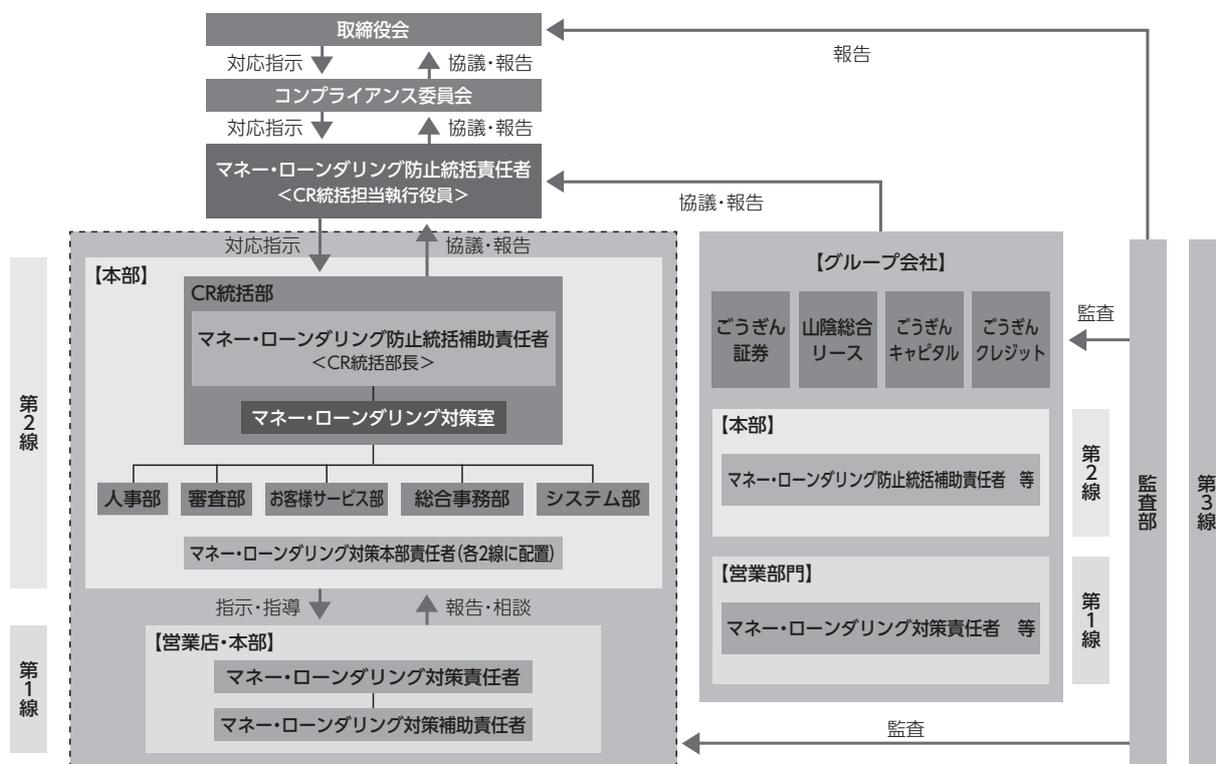
### 4. 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

取引開始後、反社会的勢力であることが判明した際は、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と連携し、可能な限り速やかに取引を解消するなど、反社会的勢力との関係遮断のための措置を的確に講じます。

### 5. 反社会的勢力による不当要求への対処

反社会的勢力からの不当要求に対しては、毅然とした態度で拒否し、裏取引や資金提供は行いません。また、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と相談のうえ、民事・刑事の法的対応を見据え、強い姿勢で対処します。

## マネー・ロンダリング防止体制図



### ●第1線(営業店・本部)

営業店はマネー・ロンダリング等防止に必要な手続等を十分理解し、リスクに見合った低減措置を的確に実施する役割を担っています。

### ●第2線(本部)

本部は営業店に対し、独立した立場から牽制を行うとともに、営業店を支援する役割を担っています。

### ●第3線(監査部)

営業店と本部が適切に機能しているか、更なる高度化の余地はないか等について、独立した立場から定期的に検証する役割を担っています。

### ●マネー・ロンダリング防止統括責任者

当行および当行グループにおけるマネー・ロンダリング等防止態勢について統括する責任を担い、同態勢全般の方針の策定、企画の立案・推進を統括し、定期的および必要に応じて都度、コンプライアンス委員会等に協議・報告を行っています。

### ●コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会はマネー・ロンダリング等防止に対して責任を負い、実効性のあるマネー・ロンダリング等防止態勢の構築・運用のための継続的な態勢強化に取り組み、役員・各組織等間で連携を促進するとともに、適切な人材配置・資源配分を行っています。

## マネー・ロンダリング等防止基本方針

当行は、マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与(以下「マネー・ロンダリング等」といいます)の防止に向け、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次のとおり定め管理態勢を整備します。

### 1. 基本原則

当行は、マネー・ロンダリング等への対策が国際社会において金融機関に求められる責務であることを認識し、顧客および役職員等がマネー・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し、健全な金融システムの維持・発展に寄与すべく行動します。

### 2. 組織態勢

取締役会は、マネー・ロンダリング等防止態勢の確立を経営の重要課題と位置づけ、主体的かつ積極的にマネー・ロンダリング等の対策に深く関与します。また、マネー・ロンダリング統括責任者を配置し、当該責任者および部門間の連携枠組みを構築し、マネー・ロンダリング等の防止に取り組めます。

### 3. リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考え方にに基づき、当行が直面しているマネー・ロンダリング等に関するリスクを適時・適切に特定・評価し、リスクに見合った低減措置を実施します。

### 4. 顧客管理方針

顧客情報や取引内容等の調査、確認を適切に行い、その情報を常に最新の状態で保つよう、継続的な顧客管理を実施します。

### 5. 疑わしい取引の届出

疑わしい取引の該当性を適切に検討・判断するための態勢を整

備し、疑わしい取引であると判明した場合は、速やかに当局に届出の態勢を構築します。

### 6. コルレス契約締結先の管理

コルレス銀行の十分な情報収集に努め、その評価を適切に行い、コルレス先のリスクに応じた適切な対応策を講じます。また、当行および当行のコルレス契約締結先は営業実態のない架空銀行(いわゆる「シェルバンク」)との取引および匿名性が高い口座での取引を行いません。

### 7. 役職員の研修

継続的な研修を通じて、役職員のマネー・ロンダリング等に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性等を有する職員の確保・育成に努めます。

### 8. 態勢および遵守状況の検証

マネー・ロンダリング等防止態勢について、独立した内部監査部門による定期的な監査を実施し、その結果を踏まえ、実効的なマネー・ロンダリング等防止態勢となるよう継続的な態勢改善に努めます。

### 9. グループベースの管理態勢

当行は、当行グループ全体で整合的なマネー・ロンダリング等防止態勢を整備します。

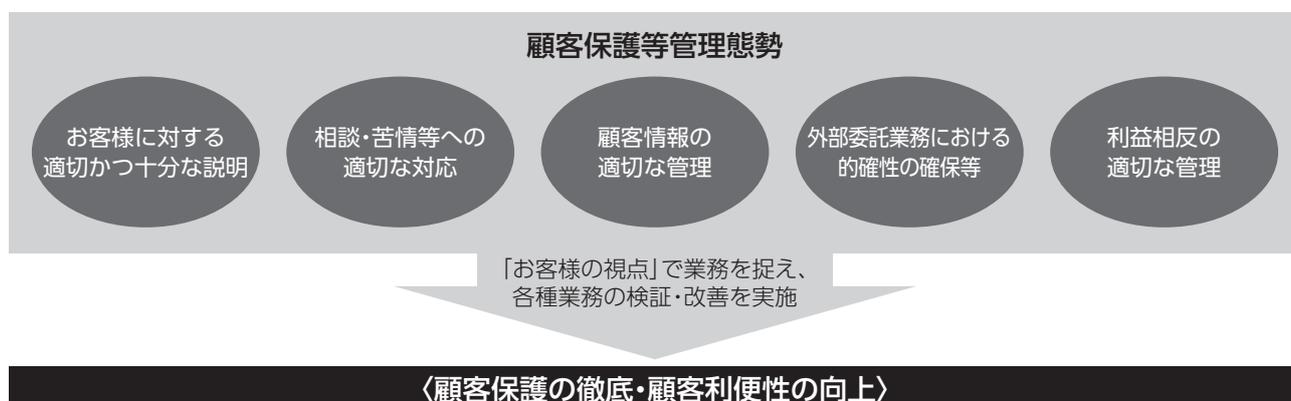
# 顧客保護等管理態勢

## 顧客保護等管理態勢に関する基本的な考え方

顧客保護等管理とは、当行をご利用いただくお客様の保護及び利便性向上の観点から、「お客様に対する適切かつ十分な説明」「相談・苦情等への適切な対応」「顧客情報の適切な管理」「外部委託業務における的確性の確保と顧客情報やお客様への適切な対応」「利益相反の適切な管理」等を一層充実させていくことをいいます。

顧客保護等管理態勢を整備・確立することは、当行の業務の健全性及び適切性の観点から極めて重要であり、役職員は「お客様の視点」から業務を捉え直し、各種業務を不

断に検証し、改善することが求められています。当行では、「顧客保護等管理方針」を定めるとともに、この方針に基づいて「顧客説明管理規程」「顧客サポート等管理規程」「情報管理規程」「外部委託管理規程」「利益相反管理規程」を制定しております。また、定期的にコンプライアンス研修等を実施するなかで、顧客保護等の重要性を役職員へ周知・徹底し、お客様の保護及び利便性の向上に努めています。



### ▶ お客様に対する適切かつ十分な説明

お客様の資産運用ニーズの多様化、金融技術やITの進展などを背景に、これまでに無い新たな金融商品が次々と販売されています。このような金融環境の変化や、金融商品を取り扱う銀行と金融商品を購入するお客様との情報格差の問題を背景に、お客様に自己責任においてお取引いただく前提として、お客様に安心して金融商品を購入いただくための幅広い金融商品に亘る包括的・横断的な利用者保護の態勢（顧客説明管理態勢）が必要となります。

当行では、「勧誘方針」を定め公表を行っているほか、「顧客説明管理規程」に基づいて、金融商品の勧誘・販売に関するマニュアル等の整備を行い、勧誘や販売における適切性の確保に努めています。

また、お客様からの苦情・相談等やモニタリングをベースに、本部において勧誘・販売の実態把握を行い、適宜、営業店へ指導・助言を行っています。

## 勧誘方針

当行は、次の5項目を遵守し、お客さまに対して金融商品の適切な勧誘を行います。

1. 当行は、お客さまの金融商品に関する知識、経験、財産の状況および金融商品を購入される目的に応じた、適切な金融商品の勧誘に努めます。
2. 当行は、お客さまの判断と責任においてお取引いただくため、金融商品の内容やリスク内容等の重要な事項を十分にご理解いただけるよう説明に努めます。
3. 当行は、お客さまに対し断定的な判断を提供したり、事実でない情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような勧誘は行いません。
4. 当行は、お客さまに金融商品をお勧めするに際し、お客さまにとって不都合な時間帯やご迷惑な場所での勧誘は行いません。
5. 当行は、本勧誘方針に沿った適切な勧誘を行うために、研修体制の充実や社内ルールの整備などに努めます。

## ▶ 「お客さま本位の業務運営を実現するための方針」の策定

当行及びごうぎん証券(株)は、お客様本位の取り組みの徹底を図るため、お客様の資産形成・資産運用にかかる業務において「お客さま本位の業務運営を実現するための方針」を策定しました。

本方針のもと、お客様の豊かな生活の実現に向け、グループ一体となってお一人おひとりのニーズに応じた最適な商品・サービスを提供してまいります。

## お客さま本位の業務運営を実現するための方針

### 1. お客さま本位の徹底

#### (お客さまに選んでいただける金融機関となるために)

「地域の夢、お客さまの夢をかなえる創造的なベストバンク(山陰合同銀行)」、「いつも近くに お客さまの夢を叶えるため、最初に選ばれる最も身近な証券会社(ごうぎん証券)」の経営理念のもと、お客さまの最善の利益を図るべく、役職員全員が、誠実・公正にお客さま本位で行動するよう日々努めます。

### 2. お客さま本位のコンサルティング

全ての役職員がお客さまお一人おひとりに寄り添い、お考えを十分にお聞きしながら、お客さまの目的や資産状況、ライフステージなどに照らし合わせ、最適な商品・サービスをご提案するよう努めます。

### 3. お客さま本位の情報提供

お客さまに最適な商品・サービスをお選びいただけるよう、手数料を含めた重要な情報やリスクについて分かりやすく丁寧に

ご説明するとともに、お客さまの知識・経験や商品・サービスの特性などに応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

### 4. お客さま本位の商品選定と販売

商品採用および販売手続きにおいては、お客さまの立場にたって、利益相反が生じることがないよう、適切に管理するよう努めます。

### 5. お客さま本位の態勢整備

お客さま本位の取組姿勢が徹底されるよう、組織・個人の評価体系等に取組結果を反映するとともに、取組内容の定期的な検証・改善に努めます。また、お客さま本位のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを役職員が習得できるよう充実した教育・研修に努めます。

※全文は、ごうぎんホームページ(<https://www.gogin.co.jp>)及びごうぎん証券ホームページ(<https://www.goginsec.co.jp>)に掲載しています。

## ▶ 相談・苦情等への適切な対応

### 苦情・紛争解決への対応

当行は、指定紛争解決機関としての一般社団法人全国銀行協会との間で、銀行法第12条の3第1項第1号に定める手続実施基本契約を締結しております。お客様は、当行の提供するサービスに関して生じたトラブル(銀行業務に関する苦情及び紛争)について、一般社団法人全国銀行協会に紛争解決の申立てを行い、紛争解決を図ることができます。

(3) 当行は、苦情・要望の事案の内容やお客様の意向に応じて、「指定紛争解決機関」を含めた適切な外部機関等をお客様へ案内・紹介します。

### 1. 苦情・紛争解決への対応方針

- (1) 当行は、苦情・要望についてのお客様からの解決の求めに対し、迅速かつ誠実に対応します。
- (2) 当行は、裁判外の紛争解決方法について、当行が契約する「指定紛争解決機関」の名称を公表し、その紛争解決業務の実施内容を必要に応じてお客様へ情報提供を行います。

### 2. 指定紛争解決機関

当行は、銀行法及び農林中央金庫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」と苦情処理手続及び紛争解決手続に係る手続実施基本契約を締結しています。

「一般社団法人全国銀行協会」は、銀行業務等に関するお客様からの苦情の申し出及び紛争の解決の申立てについて、公正中立な立場で解決のための取り組みを行います。ご相談・ご照会は「全国銀行協会相談室」にお寄せください。

#### 全国銀行協会相談室

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しています。ご相談・ご照会等は無料です。

詳しくは、一般社団法人全国銀行協会のホームページ(<https://www.zenginkyo.or.jp/adr/>)をご参照ください。

また、全国銀行協会相談室による苦情対応ではご納得いただけないお客様や、相談室への苦情の申し出から2ヵ月を経過しても解決しないお客様は、「あっせん委員会」をご利用いただけます。詳しくは全国銀行協会相談室にお尋ねください。

電話番号:0570-017109 または 03-5252-3772

受付日:月～金曜(祝日及び銀行の休業日を除く)

受付時間:午前9時～午後5時

※一般社団法人全国銀行協会は銀行法及び農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

# 顧客保護等管理態勢

## ▶ お客様情報の適切な管理

当行は、お客様の情報を安全かつ適切にお預りするため、情報の適正な保護・管理を目的として規程を制定し、組織的役割や責任を明確にしています。また、お客様に安心して情報をご提供いただけるよう組織的・人的・技術的に安全管理措置を講じています。行職員に対しては、情報保護に関する責務を周知徹底するために、コンプライアンス研修等で継続的な教育を行っています。

当行ではお客様の情報の取り扱いに関して、お客様からの苦情あるいはご相談を受付する窓口を設置しており、速やかな調査および適切な対応が行える態勢を整備しています。

お客様とのお取引に関連して、当行の業務を外部へ委託する場合には、お客様の情報の管理やお客様への対応が適切に行えるよう、委託先の厳正なる選定と管理を行っています。

## 個人情報保護に関する基本的な考え方

2005年4月より個人情報保護法が全面施行され、金融機関に対しては、お客様の情報の取り扱いについて以前にも増して一層厳格な管理が求められています。

個人情報保護法は、第1条で、その目的を「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」と定めています。ごうぎんグループでは、「情報もお客様からお預りする大切な財産」という認識に立ち、個人情報保護に対する態勢整備に努め、その徹底を図っています。

## ごうぎんグループの「個人情報保護宣言」

ごうぎんグループでは、個人情報保護法に則った個人情報の管理・取り扱いをグループ全社一体となって取り組むため、ごうぎんグループとして「個人情報保護宣言」を行い、公表しています。

個人情報保護宣言では、①個人情報の取得・利用・提供についての適切な取り扱い、②個人情報の正確性及び安全性の確保、③法令等の遵守、④個人情報保護態勢の継続的改善、⑤お客様の権利の尊重、の5項目についての取り組み方針を定めています。

ごうぎんグループは、これからもお客様からの信頼を第一に考え、お客様へ変わらぬ安心を提供する企業グループとして個人情報の保護に努めてまいります。

## 個人情報保護宣言

山陰合同銀行グループ(以下「ごうぎんグループ」といいます)は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまへ継続的な安心を提供するために、以下の個人情報保護宣言を定め、個人情報保護に努めます。

### 1. 個人情報の取り扱いについて

ごうぎんグループは、個人情報保護のための管理体制を確立するとともに、社内規程に従いお客さまの個人情報を適切に取り扱いたします。

#### (1) 個人情報の取得について

個人情報を取得する際には、お客さまに対して取り扱う目的を明確にいたします。また、その目的の達成に必要な最小限の範囲内で適正かつ公正な方法により取得いたします。

#### (2) 個人情報の利用について

個人情報を利用する際には、その利用目的を特定し、その目的の達成に必要な範囲で利用いたします。

#### (3) 個人情報の外部への提供について

個人情報を第三者に提供する際には、あらかじめその旨を公表し、またはお客さまから同意を頂いてからこれを行います。

### 2. 個人情報の正確性及び安全性の確保について

ごうぎんグループは、お客さまの個人情報を正確かつ最新の内

容に保つよう努め、また、漏えい、滅失、き損を防ぐため、必要かつ適切な安全管理措置を実施いたします。

### 3. 法令等の遵守について

ごうぎんグループは、個人情報の取り扱いについて、個人情報保護に関する法律、その他個人情報関連法令及び監督官庁のガイドラインを遵守いたします。

### 4. 個人情報保護態勢の継続的改善について

ごうぎんグループは、個人情報保護に関する社内規程を整備し、個人情報保護態勢の継続的な改善に努めます。

### 5. お客さまの権利の尊重

ごうぎんグループは、お客さまの権利を尊重し、個人情報取り扱いに関する事項を公表するとともに、お客さまから個人情報の開示・訂正・削除、または利用の停止・提供の停止を求められたときは、法令等による特別な理由がない限りこれにお応えいたします。

株式会社山陰合同銀行

※本宣言は、ごうぎんホームページに掲載しています(<http://www.gogin.co.jp>)。

## ▶ 外部委託業務における的確性の確保等

業務の外部委託を行う場合には、十分なレベルのサービスの提供を行い得るかなど業務遂行の的確性とともにお客様情報などが適切に管理されるよう、外部委託先の選定・モニタリングなど、適切な管理を行っています。

## ▶ 利益相反の適切な管理

銀行及びグループ会社の提供するサービスが多様化し、取引にあたり、銀行・グループ会社とお客様、もしくは銀行・グループ会社のお客様同士の間で利害が対立(利益相反)するおそれが高まっています。

当行では営業部門から独立したコンプライアンス統括部門を利益相反管理統括部署とし、当行及びグループ会社の必要な情報を集約し、利益相反のおそれのある取引を特定のうえ、各取引の特性に応じて、以下の方法により

(またはこれらを組み合わせることにより)、適切に利益相反管理を行います。

- ・ 関係部署間の情報の遮断
- ・ 一方または双方の条件または方法の変更
- ・ 当該取引の中止
- ・ 利益相反のおそれがあることの適切な開示

なお、利益相反管理の対象は、当行及び以下の当行グループ会社とします。

山陰総合リース 株式会社  
ごうぎんキャピタル 株式会社  
山陰債権回収 株式会社  
ごうぎん証券 株式会社

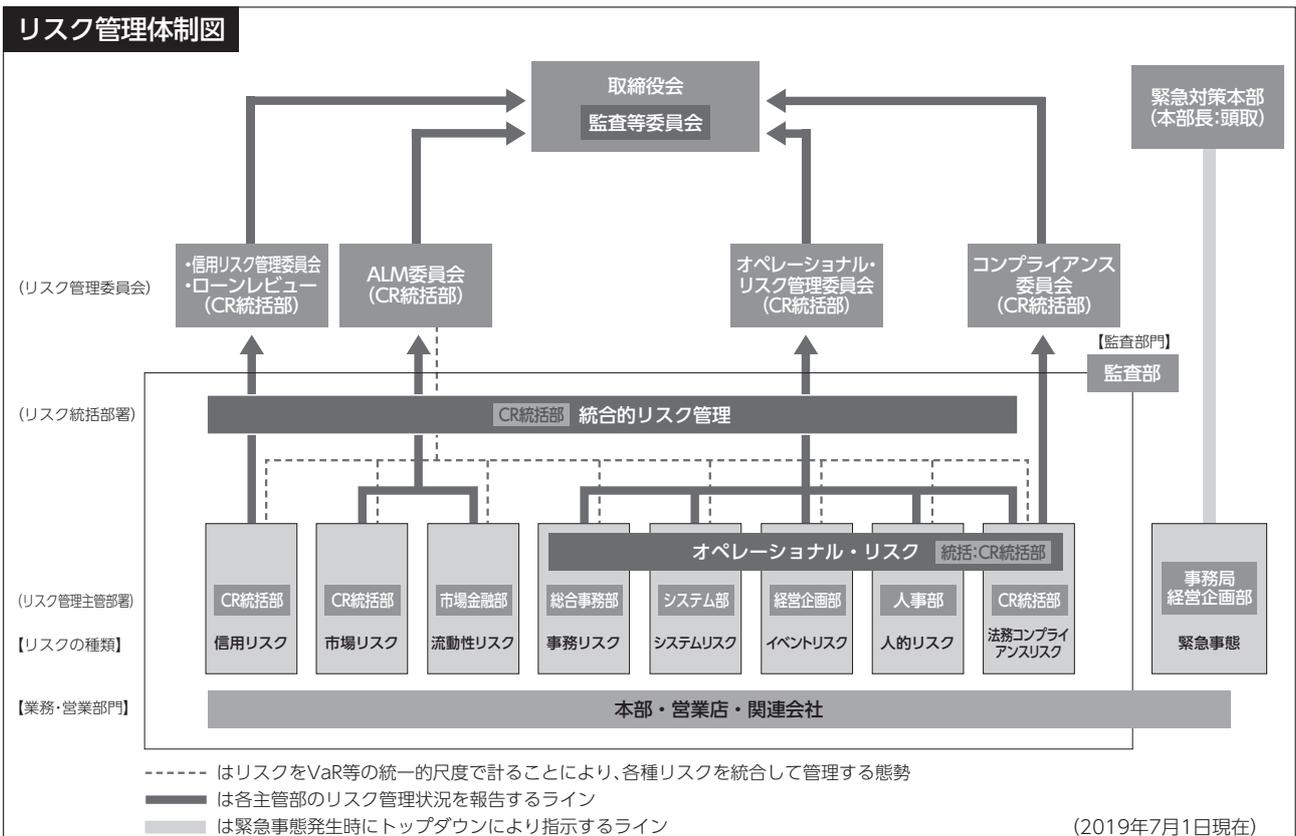
# リスク管理態勢

## リスク管理に関する基本的な考え方

金融の自由化・国際化の進展、デリバティブ取引などの金融技術の発達、お客様ニーズの高度化・多様化等に伴い、銀行が直面しているリスクは、ますます複雑化しています。金融機関としてのビジネスチャンスが拡大する一方で、こうしたリスクをいかに的確に把握し、管理していくかが銀行経営上の重要な要素となっています。

当行では、リスク管理を経営の安定性・健全性を維持するための最重要課題として位置付け、取締役会を頂点とするリスク管理体制を構築しています。

具体的には、管理すべきリスクの種類を、信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスクに分類し、各管理主管部署を定めています。



### ●ローンレビュー

当行では、信用リスクの状況を的確に把握するため、定期的にローンレビューを開催し、与信ポートフォリオに係る詳細な報告を行い、その内容を審議しています。

### ●信用リスク管理委員会

当行では、信用リスク管理に係る諸施策の協議・検討、信用リスクの状況分析・検証等を行うために信用リスク管理委員会を設置し、信用リスク管理態勢の強化・充実に取り組んでいます。

### ●ALM委員会

当行では、保有する資産及び負債を総合的に管理することを目的に、ALM委員会を毎月開催し、経営体力(自己資本)に見合ったリスクコントロールを行うことで、収益の安定的な確保に努めています。

### ●オペレーショナル・リスク管理委員会

当行では、オペレーショナル・リスクの状況を的確に把握するために、リスクの特定、評価、管理、削減のための方策等を定期的に報告しているほか、重要な事項についてはオペレーショナル・リスク管理委員会を都度開催し、各管理部門での共有や対応方針の協議等を行うことで、適正なリスクコントロールに努めています。

### ●緊急対策本部

当行では、緊急事態が発生したときに、第一報で迅速に対応し、応急措置を決定し、指示または実行することを目的とした対策本部を設置します。

# リスク管理態勢

## 統合的リスク管理態勢

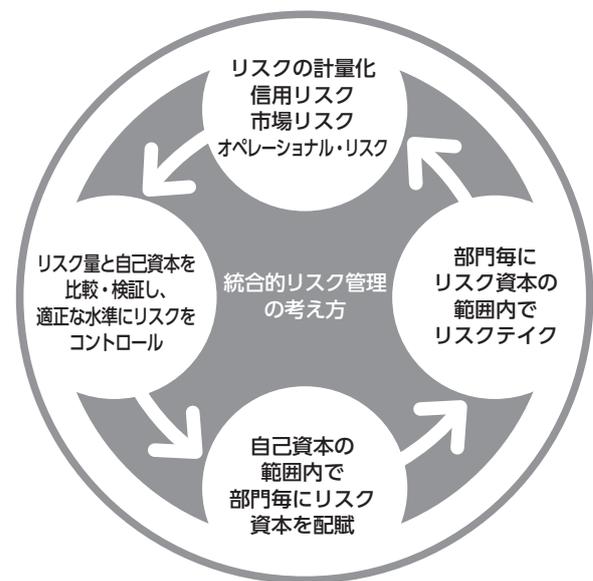
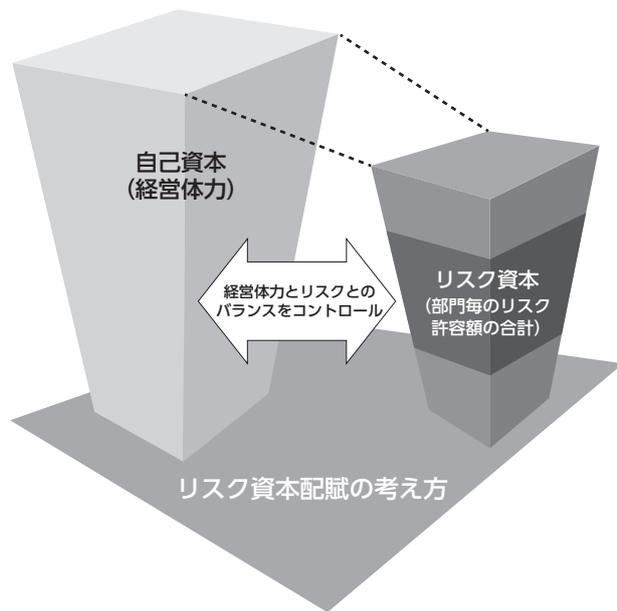
統合的リスク管理とは、当行が直面するリスクに関して、与信集中リスクや銀行勘定の金利リスク等自己資本比率の算定に含まれないリスクも含めて、それぞれのリスクカテゴリ毎に評価したリスクを総体的に捉え、それを経営体力(自己資本)と比較・対照することによって経営の健全性維持を図るリスク管理をいいます。

当行では、半期毎にあらかじめ自己資本の範囲内で各リスク部門に対するリスク資本(リスク許容額)を配賦し、各

部門はその範囲の中で積極的なリスクテイクを行う態勢をとっています。

各リスクの状況については、定期的に取り締役会等に報告し、適切なリスクコントロールを行う態勢を確立しています。

当行は、経営の健全性を確保しつつ、収益性の向上及び効率的な経営資源の活用を行っていくため、引続き統合的リスク管理態勢の高度化に努めてまいります。



## 信用リスク

信用リスクとは、お取引先の倒産や経営状態の悪化により、貸出金などの利息や元本の回収が困難になり、損失を被るリスクをいいます。

当行の信用リスク管理は、「内部格付制度」をベースとして、「個別案件の厳正な審査・管理(ミクロの信用リスク管理)」と、「信用リスクの計量化によるポートフォリオの管理と適切な運営(マクロの信用リスク管理)」、及び「厳正な自己査定とそれとともなう適切な償却・引当の実施」を基本に行っています。

リスク量の報告態勢としては、自己査定・格付、償却・引当の状況、VaR等リスク計量化の状況、与信集中の状況、貸出採算の状況、不良債権処理の状況等について、定期的にローンレビュー(経営執行会議)や信用リスク管理委員会、ALM委員会を開催して、経営陣に対して報告を行っているほか、必要に応じて経営執行会議を開催し、経営陣との協議等を行っています。

また、信用リスクに対し資本配賦を行い、モニタリングすることで、経営体力(自己資本)の範囲内にリスク量をバランスさせています。

## 格付ランクと債務者区分の対応関係

格付ランク	定義	債務者区分
1	財務内容が極めて良好で、債務償還の確実性が極めて高い先。	正常先
2	財務内容が良好で、債務償還の確実性が非常に高い先。	
3	財務内容が良好で、債務償還の確実性が高い先。	
4	財務内容が良好で、債務償還の確実性に当面問題はない先。	
5	財務内容は平均的な水準で、債務償還の確実性に当面問題はないが、事業環境等の変化に影響を受ける可能性がある先。	要注意先
6	当面の債務償還能力に問題はないが、事業環境等の変化に対する抵抗力が低い先。	
7	債務履行の確実性が先行きやや不透明であり、注意を要する先。	
8	債務履行の確実性に懸念があり、注意を要する先。	(要管理先)
9	債務履行に問題が発生しているか、それに近い状態にあり、厳重管理を要する先。	
10	要注意先のうち、「リスク管理債権の基準」で定める「貸出条件緩和債権」または「3ヵ月以上延滞債権」を有する先。	破綻懸念先
11	現状、経営破綻の状況にはないが、経営難の状況にあり、経営改善計画等の進捗状況が芳しくなく、今後経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる先。	実質破綻先
12	法的・形式的な経営破綻の事実は発生していないものの、深刻な経営難の状態にあり、再建の見通しが不明な状況にあると認められるなど、実質的に経営破綻に陥っている先。	破綻先
13	法的・形式的な経営破綻の事実は発生している先。	

## 市場リスク

市場リスクとは、金利、為替、株式等の様々なリスクファクターの変動によって、当行の資産・負債(オフバランスを含む)の価値や、そこ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。また、市場リスクには、市場の混乱等により市場で取引ができなくなる等により損失を被る市場流動性リスクも含まれます。

当行では、VaRを用いて、市場リスク量を把握・管理し、自己資本をベースに割り当てられたリスク限度額をリミットとして設けることにより、リスク量を一定の範囲内に抑えるよう運営しています。また、算出されたリスク量と実際の市場変動による損益を比較することにより、VaR計測モデルの信頼性を定期的に検証しています。更に、市場はときに予想を超えた変動を起こすことがあるため、通常では考えられないような市場の大きな変動を想定したストレステストを定期的の実施し、不測の事態に備えています。

## 流動性リスク

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、決済に必要な資金調達に支障を来したり、通常より著しく高い金利での調達を余儀なくされるリスクをいいます。

流動性リスクについては、日々資金ギャップ限度額による管理を行っています。また、月次ベースで資金繰りの予想・実績を作成し、計画との差異を検証しています。

更に、緊急時に備えて組織体制や対応策などをまとめたコンティンジェンシープランを策定しています。なお当行では、国債等流動化可能債券やその他流動性の高い資産を潤沢に保有しており、流動性リスクに対して万全の態勢を整備しています。

## 用語解説

### ▶内部格付制度

当行では、信用リスク管理の強化を目的に「内部格付制度」を導入しています。この「内部格付制度」は、債務者格付制度、リテール・プール区分制度等に区分され、与信規模や取引属性、リスク特性に応じた格付体系を整備しています。

債務者格付は、お取引先の決算書等の財務データに基づく評価と、財務データに現れない企業の特性など非財務的評価とを総合的に判断し格付を決定しています。

格付ランクは、信用リスクの度合いに応じて13ランクに区分しており、自己査定5つの債務者区分(「正常先」、「要注意先」、「破綻懸念先」、「実質破綻先」、「破綻先」)との整合性を図っています。

### ▶VaR(バリュー・アット・リスク)

将来の特定の期間内(保有期間)に、ある一定の確率(信頼水準)で、相場変動によって生じる可能性のある時価ベースの最大損失額を統計的に求める手法。

### ▶ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント)

リスクの適正化と収益の極大化を目指して、保有する資産及び負債を総合的に管理し、コントロールすること。

### ▶コンティンジェンシープラン

緊急時対応計画のことで、緊急事態発生時の対応をあらかじめ定めたもの。

# リスク管理態勢

## オペレーショナル・リスク

オペレーショナル・リスクとは、銀行の業務の過程、役職員等の活動、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が発生するリスクをいいます。

当行では、オペレーショナル・リスクを、事務リスク、システムリスク、法務・コンプライアンスリスク、イベントリスク、人的リスクの5つのリスクカテゴリーに分類しています。

オペレーショナル・リスクの管理にあたっては、基本方針等を「オペレーショナル・リスク管理規程」として制定したうえで、各リスク管理主管部署がリスクカテゴリーごとに管理規程を定め、態勢を整備しています。

具体的には、各リスクの持つ特性に応じて、定性的手法または定量的手法により、リスク管理を行っています。定性的管理にあたっては、潜在的リスクを洗い出し、顕在化した事象と総合し、リスクの網羅的な管理を実施しています。なお、オペレーショナル・リスクの状況について、定期的に経営陣に報告する態勢としています。

また、オペレーショナル・リスクに起因する損失データの収集に努めているほか、オペレーショナル・リスク管理の実効性をより高めるため、リスク管理のPDCAサイクルの確立に努めています。

## オペレーショナル・リスクの5つのリスクカテゴリー

### ● 事務リスク

事務リスクとは、事務管理体制の不備、役職員が正確な事務を怠ること、事故・不正等を起こすこと、またはお客さまに対する職務上の業務や説明を怠ること等により当行が損失を被るリスクをいいます。

当行では、事務の多様化や取引量の増加に適切に対応する一方、想定される事務リスクを回避するために、事務管理体制の整備・強化に努めています。

具体的には、一元管理が可能な事務の本部集中化や機械処理により正確かつ迅速な事務処理を実施しています。また、営業店事務のレベルアップを図るため、各種事務規程・マニュアル類を整備し、本部による事務指導や職能別・階層別事務研修の定期的開催などを通じて、役職員の事務管理能力の向上にも取り組んでいます。

### ● 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作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスク、更に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。

当行では、各種システム・インフラの二重化や大規模災害に備えたバックアップセンター（横浜市）の設置など、システムの安定稼働に万全を期しています。

また、お客さまのプライバシー保護や情報漏洩防止のために、重要な情報の暗号化や外部からの不正アクセスを排除する対策等を実施しています。

### ● 法務・コンプライアンスリスク

法務・コンプライアンスリスクとは、法務リスクとコンプライアンスリスクを総称したものです。

法務リスクとは、不適切な契約の締結、苦情・トラブル等に起因する訴訟・調停・和解等により、損失を被るリスクをいいます。コンプライアンスリスクとは、銀行業務に適用される法律、規制、規則、関連自主規制機関の基準または内部諸規程、企業倫理、社会規範等を遵守しなかった結果として損失を被るリスクをいいます。

当行では、事象発生防止の観点から、日常的な牽制体制の構築や、法令等に則った厳格な業務運営を確保するためのコンプライアンス態勢の整備・強化に努めています。

### ● イベントリスク

イベントリスクとは、自然災害やテロリズム等の外生的要因によって、店舗の建屋や什器等の有形資産が毀損されることにより損失を被るリスクをいいます。

当行では、原因事象の種類に応じて、適切にリスクを捕捉するとともに、未然防止・影響軽減の観点からリスク状況の改善を図っています。

### ● 人的リスク

人的リスクとは、役職員等の処遇、役職員等の健康及び職場の安全環境、差別行為に起因した賠償責任等により当行が損失を被るリスクをいいます。

当行では、人的リスクに関連する損失事象が発生した場合には、適切な対応とフォローアップに努めるとともに、損失事象発生防止の観点から、実効性のある未然防止策の策定・実行に取り組んでいます。

## 各種リスクに係る監査態勢

多様化する銀行業務における各種リスクに対応したリスク管理態勢について、業務の健全性と適切性を確保するため、内部監査を実施しています。

具体的には、被監査部署から独立した監査部が全営業店及び本部・グループ会社を対象に、リスクアセスメントに基づき、各種リスクについて、リスク管理状況、規程等の遵守状況、人事管理状況など、プロセスチェックに重点を置いた内部監査を実施することで、内部管理態勢の適切性、有効性を検証する体制としています。

## 自己資本比率規制について

自己資本比率規制は、国際決済銀行(BIS=Bank for International Settlements)バーゼル銀行監督委員会が1988年に発表した、いわゆるバーゼル規制に基づき、国際的に活動を行う銀行に対して自己資本比率の最低水準を定め、銀行の健全性を促す国際的な統一基準の枠組の一部として制定されている規制です。

バーゼル規制は、幾度かの制度改定を経ており、日本国

## 緊急事態発生時の対応

不測の緊急事態の発生に対しては、危機管理基本規程を定め、グループ会社を含めた危機管理対応ができる態勢を整備しています。

具体的には、風水害・火災・地震等の自然災害、強盗・襲撃・事故等の人的災害及びその他の緊急事態発生時における、本部・営業店・役職員の行動の基準と対応策を定め、お客様の安全確保を最優先し、また人的・物的被害の軽減により営業の確保及び社会貢献に努めることとしています。

内においては2007年3月末からバーゼルⅡが適用され、その後、国際統一基準行に対し2013年3月末から、国内基準行に対しては2014年3月末から、新たなバーゼルⅢに基づく自己資本比率規制が適用されています。

当行は国内基準行に該当し、バーゼルⅢに基づく最低所要自己資本比率は、国内基準行について4%以上とすることが求められています。

## 用語解説

### ▶国際決済銀行(BIS)

国際決済銀行(BIS)は、各国の中央銀行が出資する国際機関で、スイスのバーゼルに本部があり、主要国の中央銀行総裁会議や年次総会を定期的に開催しています。

### ▶バーゼル銀行監督委員会

バーゼル銀行監督委員会は、G10諸国の中央銀行総裁会議によって1975年に設立されました。通称、バーゼル委員会と呼ばれ、銀行監督に関する協議の場として、銀行監督及びリスク管理に関する実務を世界的に促進し強化することを目的に活動を行っています。