

## お客さま保護等管理

### 基本的な考え方

〈みずほ〉は、お客さまを第一と考え、お客さまの信頼を得ることこそが、健全経営を確保し、ひいてはほかのステークホルダーからの信頼を得るための基盤となるという考えに基づき、コンプライアンスはもとより、業務の適切性

の確保、お客さまの利便性向上のために、お客さまの視点から〈みずほ〉の業務の検証・改善を継続的に行い、グループ統一にお客さま保護等管理に取り組んでいます。

### お客さま保護等管理体制の概要

〈みずほ〉では、「お客さま保護等管理」を以下の通り定め、グループ経営管理態勢、管理方法等を明確化し、お客さま保護等管理関連規程を各社で制定しています。

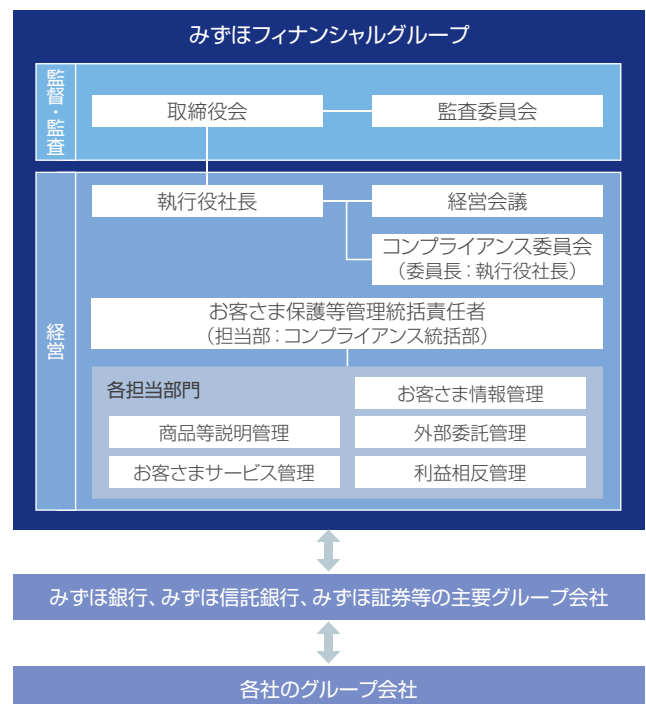
「お客さま保護等管理」とは、〈みずほ〉のお客さまの保護および利便性向上の観点から、以下の事項を達成するために必要となる管理をいいます。

1. お客さまに対する取引または商品等の説明および情報提供（商品等説明）の適切性および十分性の確保。
2. お客さまの相談・苦情等の対応（お客さまサービス）の適切性および十分性の確保。
3. お客さまの情報の管理（お客さま情報管理）の適切性の確保。
4. 〈みずほ〉の業務を外部委託する場合におけるお客さま情報やお客さまへの対応管理（外部委託管理）の適切性の確保。
5. お客さまとの取引に係る利益相反の状況に応じた対応を実施するために必要となる管理（利益相反管理）の適切性の確保。

また、グループ各社のお客さま保護等管理統括部門をコンプライアンス統括部門とするほか、商品等説明管理、お客さまサービス管理、お客さま情報管理、外部委託管理、利益相反管理（以下、各管理項目）のそれぞれに担当部門を定め、管理体制を構築しています。

みずほフィナンシャルグループ（持株会社）では、執行役社長がお客さま保護等管理を統括するとともに、コンプライアンス委員会（委員長：執行役社長）にて重要事項の審議を行っています。また、〈みずほ〉のお客さま保護等管理を適切に推進するためのお客さま保護等管理統括責任者を任命し、コンプライアンス統括部が管理統括を担当して、各管理項目における管理の状況等を把握しています。

各管理項目の担当部門は、所管する管理項目に関する企画立案・推進を行います。また、主要グループ会社のお客さま保護等管理の状況を一元的に把握・管理しています。さらに主要グループ会社各社のグループ会社については、主要グループ会社を通じて管理しています。



## 情報管理への取り組み

IT技術の進展に伴い著しく情報の利用拡大が進む一方、サイバー攻撃の増加、個人情報保護に対する社会的目線の高まりを受け、国内外において総合金融サービスを提供する〈みずほ〉にとっても、情報資産の適切な保護と利用を目的とする情報管理は極めて重要であると認識していま

す。当グループでは、情報資産に関する管理態勢、各種安全管理措置・管理方法等を明確化するとともに、社員一人ひとりへの教育・啓発を行い、情報資産の適切な保護、情報管理態勢強化に努めています。

## 金融ADR(あっせん)制度への取り組み

お客さまからの苦情等に対し、迅速・公平かつ適切な対応を行うために、グループ各社では指定紛争解決機関と手続実施基本契約を締結しています。みずほ銀行およびみずほ信託銀行は、銀行法上の指定紛争解決機関である全国銀行協会と、また、みずほ信託銀行は、信託業法および金融機関の信託業務の兼営等に関する法律上の指定紛争解決機関である信託協会と、さらに、みずほ証券は金融

商品取引法上の指定紛争解決機関である証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)と手続実施基本契約を締結しています。

指定紛争解決機関は、お客さまからの苦情等に対する各社の解決策に納得いただけない等の場合、公正中立な立場で解決のための取り組みを行います。

## お客さまサービス管理への取り組み

幅広いお客さまとさまざまな取引がある当グループでは、お客さまの苦情等への適切な対応の徹底、お客さまの保護および利便性の向上に継続的に取り組んでいます。

苦情等については、お客さまへの迅速かつ丁寧な対応、およびその内容の適切な報告の励行を徹底しています。

また、苦情等の「お客さまの声」を重要な経営資源と捉えて継続的に業務改善を図り、再発防止の徹底により、お客さま満足度の向上および業務の改善に取り組んでいます。

当グループは、お客さまサービス管理に関する企画立案・推進を行う担当部門を定め、管理体制を構築しています。担当部門は、主要グループ会社のお客さまサービス管理の状況を一元的に把握・管理し、コンプライアンス委員会等を通じて経営への報告を行っています。

グループ各社においては、苦情等の受付、記録書の作成、および報告・対応状況の管理等に関する手続きを定めています。また、担当部門がお客さまサービス管理の状況を一元的に把握・管理するとともに、お客さまの理解と納得を得て苦情等が解決しているか、苦情等への対応の

適切性を検証しています。繰り返し生じる苦情等については、関係部門に改善対応策の策定を求め、その進捗管理を行っています。また、お客さまサービス管理に関する事項の社員への徹底のために教育・研修を計画的に実施しています。

