

## コンプライアンス(法令等遵守)

### コンプライアンス(法令等遵守)

みずほフィナンシャルグループは、「日本を代表する、グローバルで開かれた総合金融グループ」としての社会的責任と公共的使命の重みを常に認識し、「法令・諸規則を遵守し、社会的規範にもとることのない誠実かつ公正な企業活動を実践すること」をコンプライアンスと考えています。

そして、コンプライアンスの徹底を、経営の基本原則として位置付け、コンプライアンスの推進に努めるとともに、当グループが示す基本方針に則り、当グループの各社が各々のコンプライアンス態勢を確立しています。

### コンプライアンス運営体制

みずほフィナンシャルグループ(持株会社)、みずほ銀行、みずほ信託銀行、およびみずほ証券では、社長・頭取がコンプライアンスを統括するとともに、コンプライアンス委員会(委員長:社長・頭取等)にて重要事項の審議を行っています。

また、コンプライアンス担当役員のもとに、コンプライアンスの企画・推進を行う所管部としてコンプライアンス統括部を設けています。さらに、各社の部室店では、その長がコンプライアンスの責任者として指導・実践するとともに、コンプライアンス管理者を配置し、遵守状況をチェックする運営としています。

当グループのコンプライアンス管理については、当社が、主要グループ会社のコンプライアンスの遵守状況を報告等により把握し、必要に応じて適切な対応を行い、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。

### コンプライアンス活動

当グループでは、倫理面での具体的な行動基準を示した「みずほの企業行動規範」を策定し、当グループの役職員一人ひとりに配布しています。また、業務遂行上遵守しなければならない法令諸規則および実践するコンプライアンス活動をわかりやすく明示したコンプライアンス・マニュアルを各社にて策定し、コンプライアンス研修等によりその内容の周知徹底を図っています。

### ■コンプライアンス運営体制



コンプライアンスの遵守状況については、各部署自らがチェックを行うことに加え、コンプライアンス統括部署がモニタリングを実施しています。また、コンプライアンスに係る体制整備、研修、チェック等を実施するための具体的な実践計画として、各社は、コンプライアンス・プログラムを年度ごとに策定し、その実施状況を半年ごとにフォローアップしています。

#### ■会計・監査ホットライン

当社は会計、財務報告に係る内部統制、監査に係る不適切な事項について、社内外から通報を受けつける「会計・監査ホットライン」を外部の法律事務所に設置しています。

通報先に関する情報は  
下記ウェブサイトをご覧ください。

<https://www.mizuho-fg.co.jp/company/internal/compliance/>

## マネー・ローンダリング等防止に向けた取り組み

近年のマネー・ローンダリングやテロ資金供与の防止に向けた国際的な要請の高まりを受け、当グループでは、マネー・ローンダリングやテロ資金供与の防止を重要な経営課題と位置づけ、共通のポリシーのもとで対策を行っています。取引開始時の取引時確認の徹底、テロリスト等

の資産凍結対象者との取引防止措置、システム等による疑わしい取引の検知・届け出等のさまざまな対策にグローバルに取り組んでいます。

## 反社会的勢力との関係遮断

当グループは、反社会的勢力による経営活動への関与の防止や当該勢力による被害を防止する観点から、「みずほの企業行動規範」において、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一切の関係を遮断する、との基本方針を定めています。

当社では、「グループ反社取引排除部会」にて外部専門家の知見も取り入れて専門的・集中的な議論を行い、反社会的勢力との関係遮断にグループベースで取り組むとともに、部会での議論を踏まえ、当社、みず

ほ銀行、みずほ信託銀行、およびみずほ証券のコンプライアンス委員会（委員長：社長・頭取等）における審議・報告を行っています。

なお、主要グループ会社では、対応統括部署や不当要求防止責任者を設置し、対応マニュアルの整備や研修実施等の体制整備・徹底に努め、個別事案に対しては、必要に応じ外部専門機関とも連携し、対処しています。

## コンプライアンスの徹底に向けた取り組みについて

当グループでは、コンプライアンスに係る教育と研修をコンプライアンスを徹底する重要な施策として位置づけています。

2017年度は、全職員を対象とした研修に加え、役員、部長、室次長、コンプライアンス管理者等の各階層に対して、職務に則した内容の研修を実施したほか、e-ラーニングを活用し、コンプライアンスの各テーマについて関連する職員への研修を13回実施する等、マネジメントから従業員までの幅広い層に対して、実効性のある研修を行いました。

また、役員やコンプライアンス統括グループの職員等、特に高い知見が必要とされる階層に対しては、経済・社会を取り巻く環境変化を踏まえたテーマに関して、外部の専門家を講師として招聘する等、より深度ある内容の研修を実施しています。

### 主な研修テーマ

- フィデューシャリー・デューティーに関する取り組み
- お客さま情報の管理（ファイアーウォール規制等）
- 反社会勢力との関係遮断
- 金融グループとして留意すべきコンプライアンス（優越的地位の濫用防止・利益相反管理等）

研修等を通じたコンプライアンスの徹底に加え、コンプライアンス上の問題をいち早く検知し、適切に対応していくことも重要な課題です。当グループでは、コンプライアンス上の問題を認識した場合には、各部室長等に速やかに報告・相談することをコンプライアンス・マニュアルで定めているほか、各社のコンプライアンス部門や外部の法律事務所・専門業者に通報窓口を設け、社員が直接通報できる体制も整備しています。

また、会計、財務報告に係る内部統制、監査に係る不適切な事項について、社内外からの通報を受けつける「会計・監査ホットライン」を外部の法律事務所に設置しています。

### 〈みずほ〉の内部通報制度（コンプライアンス・ホットライン）

当社は、内部通報制度を整備し、平日夜間・土日や、外国語にも対応可能なグループ共通社外窓口を設置する等、その実効性向上に取り組むとともに、ポスターの掲示や各種連絡窓口を記載した携帯カードの全社員への配布等により、グループ各社社員への周知を図っています。なお、2017年度には、当社および主要グループ会社における社内外の通報窓口にて144件の通報が寄せられ、その対応状況等については、当社監査委員に報告しています。

### 会計・監査ホットライン

当社は、会計、財務報告等の不適切な事項について、社内外から通報を受けつけるホットラインを外部の法律事務所に設置しています。



## お客さま保護等管理

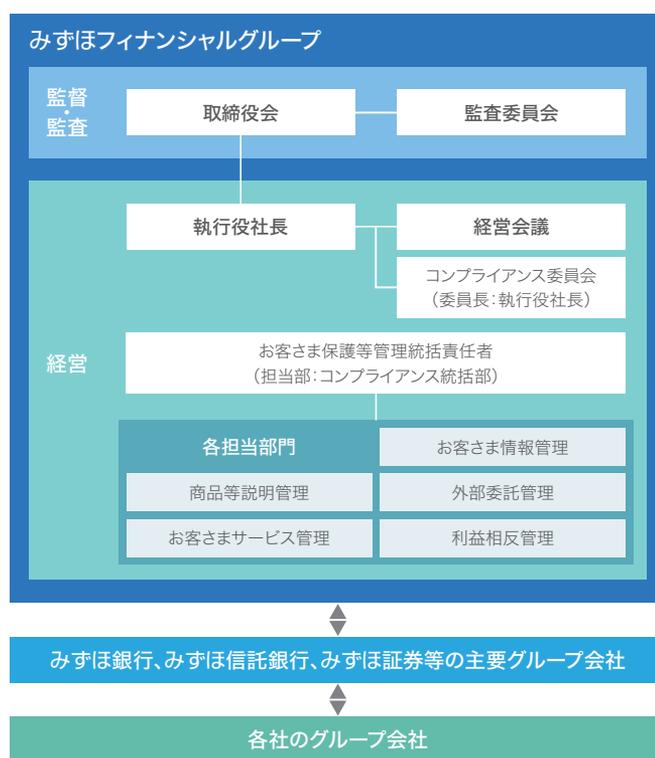
〈みずほ〉は、お客さまを第一と考え、お客さまの信頼を得ることこそが、健全経営を確保し、ひいてはほかのステークホルダーからの信頼を得るための基盤となるという考えに基づき、コンプライアンスはもとより、業務の適切性の確保、お客さまの利便性向上のために、お客さまの視点から〈みずほ〉の業務の検証・改善を継続的にを行い、グループ統一にお客さま保護等管理に取り組んでいます。

### お客さま保護等管理体制

〈みずほ〉における「お客さま保護等管理」とは、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）の適切性および充分性の確保。
2. お客さまの相談・苦情等の対応（お客さまサービス）の適切性および充分性の確保。
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。

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し、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、各管理項目の担当部門は、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

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。

### お客さまサービス管理

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に取り組んでいます。

#### お客さまサービス管理への取り組み

<https://www.mizuho-fg.co.jp/company/internal/customer/>