

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づけ、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のっとり、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。

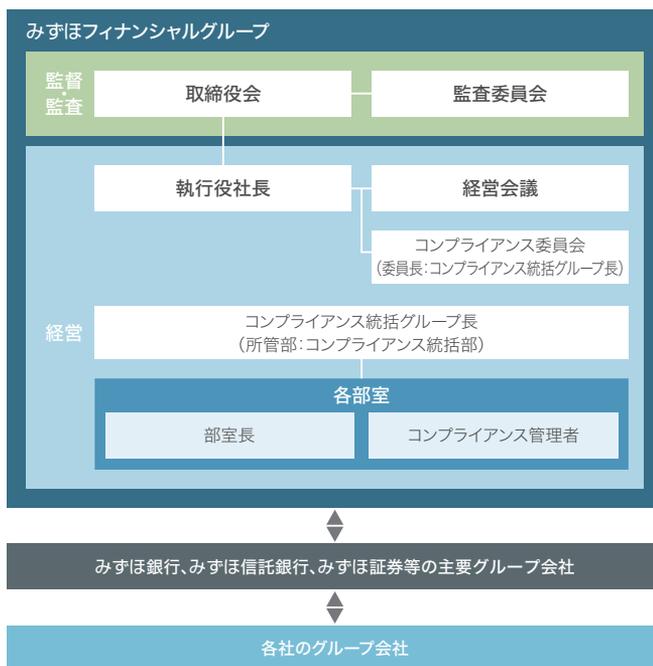
コンプライアンス運営体制

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:コンプライアンス統括グループ長)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。

■ コンプライアンス運営体制



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、入社時研修等を通じて役職員一人ひとりに周知徹底しています。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分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、入社時研修等を通じて役職員一人ひとりに周知徹底しています。

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。

マネー・ローンダリング等防止に向けた取り組み

金融犯罪が多様化かつ高度化し、世界各所でテロ犯罪が継続的に発生する等、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策(以下、「マネロン対策」という。)の重要性が急速に高まる中、金融機関のマネロン対策の強化が課題となっています。当社グループ

は、国内外において事業活動を行ううえで、国内外の法令諸規制の適用およびそれに基づく国内外の金融当局の監督を受けており、当社グループでは、国内外の法令諸規則を遵守する態勢を整備するとともに、マネロン対策の更なる強化を継続的に実施しています。

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」で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、その議論を踏まえ、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)にて審議・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、対応マニュアルや研修体制等の整備・徹底に努め、個別事案には、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

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。

2019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12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。

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付ける「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、2019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へ141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。なお、当社の内部通報制度は、消費者庁が指定する団体の審査を経て、同庁が定めるガイドラインにのっとり、適切に運営していることが認められ、内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)に登録されています。



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付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

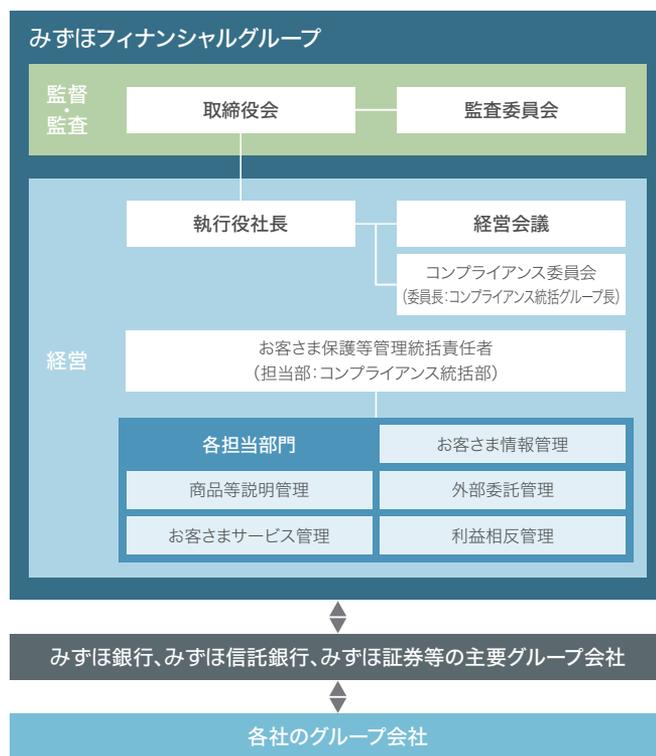
〈みずほ〉は、お客さまを第一と考え、お客さまの信頼を得ることこそが、健全経営を確保し、ひいては他のステークホルダーからの信頼を得るための基盤となるという考えに基づき、コンプライアンスはもとより、業務の適切性の確保、お客さまの利便性向上のために、お客さまの視点から〈みずほ〉の業務の検証・改善を継続的に行い、グループ統一にお客さま保護等管理に取り組んでいます。

お客さま保護等管理体制

〈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言います。

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。

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：コンプライアンス統括グループ長）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。



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、お客さまから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、および適切な報告を徹底しています。

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、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/>