

2021年6月29日

株主各位

## 第19期定時株主総会 事前質問への回答について

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

第19期定時株主総会開催に先立ち、株主総会のライブ中継のウェブサイトにていただきました主なご質問について、下記のとおり回答申し上げます。

### 記

#### 1. システム障害

質問①	システム障害の原因(ネットワーク機器の故障やプログラムミス 等)について
回答	<p>この度のみずほ銀行のシステム障害により、多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。ご質問いただきましたシステム障害に関する具体的な原因と対応は次の通りです。</p> <p>(2021年3月3日システム障害、2021年3月12日システム障害)</p> <p>2021年3月3日に発生したネットワーク機器の故障に伴うシステム障害においては、ネットワーク機器は冗長化されており、現用機器の故障を受けてバックアップ機器への自動切替が作動し、通信は復旧しております。また、すでに原因となったネットワーク機器の交換およびATMの取込み仕様の見直しは完了しております。一方、2021年3月12日に発生したディスク装置の故障に伴うシステム障害においては、バックアップ機器への自動切替が正常に作動せず、ベンダー側のディスク装置の手動切替、みずほ銀行側の復旧作業に時間を要したことから、お客さま影響が拡大しました。サービスの早期復旧手順および実施体制が確立されていなかったこと、システムのコンティンジェンシープランの実効性が不足していたことが原因と考えており、サービスの早期復旧を可能とする体制の強化およびコンティンジェンシープランの実効性向上に向けた復旧マニュアルの見直し、訓練の実施等に取り組んでまいります。</p> <p>(2021年3月7日システム障害)</p> <p>プログラムミスが検知されずシステムリリースに至った直接的な原因は、設計・開発工程における確認不足、テスト工程における検証不足ですが、その背景には、2019</p>

	<p>年以降稼働を開始した勘定系システムの開発・移行の完了に伴い、開発・保守体制を変更する中で、組織的なスキル・ノウハウが適切に維持・継承されていなかったという組織・人材面での課題が存在すると考えております。今回のシステム障害を踏まえ、みずほ銀行およびグループの開発会社であるみずほリサーチ&amp;テクノロジーズにおいて、チェック機能の強化を図るため新組織を設置し、外部の有識者を含めた必要な人員を配置しております。</p> <p>当社においては、今次システム障害の原因究明や再発防止策等の妥当性評価ならびに提言を得るべく、外部の識者・専門家から構成される「システム障害特別調査委員会」（以下、第三者委員会）を設置し、2021年6月15日に同委員会による調査報告書および〈みずほ〉としての再発防止にかかる総括を公表いたしました。</p> <p>第三者委員会による評価・提言を真摯に受け止めるとともに、再発防止に向けた不断の取り組みを通じ、信頼回復に誠心誠意努めてまいります。</p> <p>なお、第三者委員会の調査報告書と原因究明・再発防止策の詳細に関しましては、下記リリースをご参照ください。</p> <p>（調査報告書）  <a href="https://www.mizuho-fg.co.jp/release/20210615release_jp.html">https://www.mizuho-fg.co.jp/release/20210615release_jp.html</a></p> <p>（原因究明・再発防止策）  <a href="https://www.mizuho-fg.co.jp/release/20210615_2release_jp.html">https://www.mizuho-fg.co.jp/release/20210615_2release_jp.html</a></p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. 人事制度

質問①	みずほの新人事戦略について
回答	<p>金融を取り巻く環境が大きく変化する中、〈みずほ〉が次世代金融への転換を実現していくためには、社員一人ひとりの活躍を最大限に引き出していくことが重要と考えており、2019年度から「新人事戦略」を展開しております。</p> <p>具体的には、処遇制度・運営を変革し、年次・年功にとらわれない、職務や成果との連動制が高い給与・賞与運営を開始しております。評価についても、2021年度から、専門性を軸に、より育成に重きをおいたものとし、上司と部下の対話を一層促す仕組みも導入しました。また、従来職系にとらわれることなく、全員に幅広い活躍機会を提供し、一人ひとりに着目した育成や処遇を実現すべく、2021年10月に職系の統合を実施する予定です。あわせて、リモートワーク等、働きやすい職場環境を整備するとともに、ジョブ公募や兼業・副業等、社内外で様々なことに挑戦できる機会も拡充しております。</p> <p>こうした取り組みを通じ、社員一人ひとりがやりがいやモチベーションを高めながら、各々のビジネス領域で必要とされる力・専門性を確りと身につけ、最大限活躍できる</p>

	環境を構築していくことができると考えております。社員の成長・活躍と会社の発展の好循環を形成し、人材競争力を高めることで企業価値を向上させ、皆さまのご期待に応えて参ります。
--	---------------------------------------------------------------------------------------

質問②	みずほの女性活躍について
回答	<p>当社では、サステナビリティ重点項目に定める「人材育成と働きがいのある職場づくり」の一環として、女性活躍を含むダイバーシティ&amp;インクルージョンの取り組みをグローバルに推進しております。様々な環境変化への対応力を高め、持続的に成長を遂げていくためには、多様な人材の視点、発想や価値観が、日々の業務推進や組織の意思決定に反映されることがいっそう重要になっております。なかでも、多様性発揮の鍵となる、全社員の約半数を占める女性の活躍については、組織をあげた取り組みを実施しております。</p> <p>具体的には、女性向け階層別研修プログラム、多様で柔軟な働き方のための環境整備、組織全体の意識・行動変革などを通じて、女性のキャリアアップ支援を積極的に推進しております。また、新卒採用における女性比率3割以上をKPIとして従前より設定しており、女性の採用を継続的に強化しております。その結果、課長相当職以下の層を中心に多くの女性管理職が誕生し活躍しております。一方、部長相当職以上の経営層における女性比率のさらなる向上が今後の課題と認識しております(女性比率: 部長相当職 6%、課長相当職 24%、係長相当職 56%/21年3月末時点)。</p> <p>そうした中、21年6月23日に、企業の持続的な成長するために、重要意思決定機関に占める女性の割合向上を目指す世界的なキャンペーン「30% Club Japan」に加盟いたしました。今後、経営トップが牽引する形で、女性活躍を含むダイバーシティ&amp;インクルージョンの推進をいっそう加速して参ります。</p>

### 3. 株価・株主還元

質問①	株主還元・株価について
回答	<p>資本蓄積の進展を受け、今年度より資本政策の考え方並びに株主還元方針を見直しいたしました。従前は「安定的な自己資本の充実」と「着実な株主還元」のバランスを基本とし、軸足を「自己資本充実」に置いてきましたが、今後は『自己資本充実、成長投資、株主還元強化の最適なバランスを実現』することとし、株主還元強化を図りつつ、成長投資も行ってまいります。</p> <p>株主還元方針については『累進的な配当を基本とし、自己株式取得は機動的に実施』へと変更いたしました。配当は安定的な収益基盤の着実な成長に基づき、配当性向40%を目安に決定してまいります。</p> <p>株価につきましては、PBRが0.5を下回る低い水準となっております。これは、少</p>

	<p>子高齢化やデジタル化、あるいはマイナス金利長期化等の厳しい事業環境を背景にした、当社に対する成長期待の低さが要因であると捉えております。「5 年経営計画」の遂行による持続的な利益成長と、早期の株主還元強化の実現等を通じ、皆さまの期待に応えてまいりたいと考えております。</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4. その他

質問①	みずほ e-口座の切り替え手続きについて
回答	<p>みずほ e-口座への切り替え方法については、以下の方法がございます。</p> <p>① 店頭で e-口座に切り替える場合 ② みずほダイレクトで e-口座に切り替える場合</p> <p>①につきましては、店頭でお客さまのご意向をお伺いし、即時に切り替えが可能です。また、②につきましても、みずほダイレクト上で即時に切り替えが可能です。</p> <p>なお、みずほダイレクトでの切り替えにはご利用カードが必要となり、みずほダイレクトを新規でご契約の場合は、原則、ご利用カードの郵送に約 2 週間お待ちいただく必要がございますので、ご注意ください。</p> <p>今後もお客さまのお役に立てる商品・サービスの向上に努めてまいります。</p>

以上