

認可申請の概要（個人向け貸付け業務）

1. 認可申請業務

郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）第 110 条第 1 項第 2 号に規定されている業務のうち、個人に対する資金の貸付け（銀行法（昭和 56 年法律第 59 号）第 10 条第 1 項第 2 号に掲げる資金の貸付け（既に郵政民営化法第 110 条の認可を受けた業務を除く。))。

2. 理由

当行は、顧客満足度を高め、収益力の強化・収益源の多様化を進めていく観点から、お客様である個人の生活設計・資産形成ニーズに多面的・積極的に応えしていきたいと考えております。その重要な柱として個人に対する資金の貸付け（以下「個人向け貸付け業務」という。）への参入を希望しております。個人向け貸付け業務は、以下に見るように顧客利便性の向上、将来に向けたリテールビジネスの開拓、また、収益構造の改善を実現する上で大変意義深いものであり、当業務について認可申請を行うものです。

(1) 顧客利便性の向上

個人のお客様を基盤とする当行の商品ラインアップに、住宅ローン等の各種ローン商品を加えることで、顧客利便性の向上を図りたいと考えています。

(2) 将来に向けたリテールビジネスの開拓

個人向け貸付け業務に取り組むことで、新たなマーケットや顧客層を開拓し、将来の収益の柱とします。また、お客様のニーズに負債サイドも含めて多角的に対応することにより、お客様との関係を強化できると考えています。

(3) 収益構造の改善

当行は、大半の収益を国債運用による金利収益に依存する収益構造となっております。個人向け貸付け業務の導入により、収益手段の多様化を通じて、収益・リスク構造のバランスを改善し、収益性の向上を図ることを目指します。

3. 業務の内容及び方法

- 平成 25 年 4 月以降のできるだけ早期に当行自ら住宅ローン等の個人向け貸付け業務を開始することを予定しています。

店舗展開は、参入時点では、現行の媒介業務を継承した全国 82 店舗（住宅ローン）から開始する予定です。

- 媒介業務の実施態勢から、個人向け貸付け業務の実施態勢への移行を効率的かつ円滑に行うため、媒介業務期間中に構築・利用した商品、営業態勢（各店舗）、業務集中処理態勢（事務委託会社）、審査態勢（保証会社）を活用します。

(1) 実施態勢

当行内の営業店を窓口として、顧客満足度と収益力の向上を図ります。リスク管理部門、審査部門及びコンプライアンス部門により相互牽制機能を発揮することとし、リスク管理及び法令遵守を徹底します。また、監査部門による監査を通じ、内部統制を確保します。

①人材

個人向け貸付け業務経験者の中途採用や当行内の研修等による育成を通じ、必要な人材を確保し、本社組織の営業部門、業務管理部門、各営業店等に、バランス良く配置します。なお、個人向け貸付け業務参入後も、現在の媒介業務の所属銀行と人材活用、商品企画・開発等の協力関係を継続していきます。

②規程類

以下の関係規程等を整備します。

〈新設する主要規程と主な内容〉

融資業務取扱手続

融資業務取扱マニュアル

融資業務自己査定マニュアル

融資業務審査マニュアル
融資業務取扱商品要項
〈関連部分を改定する主要規程〉
コンプライアンス・マニュアル
顧客説明マニュアル

③システム

個人向け貸付け業務を実現するシステムをゆうちょ総合情報システム内に新たに構築し、契約書の作成やローンの実行、回収等に活用します。

また、媒介時点で、銀行審査業務、保証会社における保証業務、事務委託会社における受付・審査補助業務等に使用しているシステムを引き続き使用します。

(2) リスク管理態勢等

財務の健全性及び業務の適切性を確保しつつ企業価値を高めていくため、経営戦略及びリスク特性に応じてリスクを適切に管理し、資本の有効な活用を図ります。管理するリスクを区分し、定量・定性面から管理を実施します。

①オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクを事業継続の根幹に係るリスクであるとの認識の下、その管理に係る基本的事項を定めた「オペレーショナル・リスク管理規程」を策定するとともに、オペレーショナル・リスクを統括して管理する専門部署として「オペレーショナル・リスク管理室」を設置しています。

オペレーショナル・リスクの管理に当たっては、当該規程の定めに基づき、オペレーショナル・リスクをさらにリスク・カテゴリー毎に分類した上で、業務に内在する個々のリスクを特定し、頻度と影響度による評価を行い、重要度に応じたコントロールを設定し、モニタリングを行い、必要に応じて対応策を実施する等の手法により管理を行います。

②信用リスク管理

信用リスクを、「信用供与先の財務状況悪化等により、資産（オフ・バランス資産を含む。）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク」と定義しています。具体的な管理としては、個別審査による管理と、ポートフォリオ管理の両面から行う必要があると考えております。

まず個別管理については、初期融資審査として、保証会社によるスコアリング・モデル（信用能力のレベルをスコアで区分する。）を活用した審査に加え、当行独自の情報の確認を経て個別案件の諾否判定を実施します。さらに、保証会社の適切な業務運営を図るため、定期的に保証履行能力の検証を実施します。

また、ポートフォリオ管理については、残高及びデータ量の増加とともに精緻化を図りながら、統計的な手法により信用リスク量を定量的に計測します。その上で、信用リスク量が資本配賦額の範囲内に収まるよう、信用リスク量の上限を設定し、モニタリング・管理を実施します。

③市場リスク管理

市場リスクを「金利・為替・株式等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債（オフ・バランスを含む。）の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスク」と定義し、市場リスクを管理するための態勢として、リスク管理統括部市場リスク管理室において、市場リスクのモニタリング、市場リスク量の計測等を実施します。

市場リスク管理を行うにあたっては、統計的な手法により市場リスク量を定量的に計測するとともに、市場リスク量が資本配賦額の範囲内に収まるよう、市場リスク量や損失額に上限を設定し、モニタリング・管理等を実施します。

④資金流動性リスク管理

資金流動性リスクを「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、必要な資金確保が困難になる、又は通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスク」と定義し、市場リスク管理室において、資金流動性リスクのモニタリング等を実施します。

資金流動性リスク管理を行うにあたっては、安定的な資金繰りを達成することを目的と

して、資金繰りに関する指標等を設定し、モニタリング・管理等を実施しています。さらに、資金繰りの状況および資金調達の動向に応じた区分を定め、状況に応じた対応を行っています。

(3) 債権管理態勢

ローン取扱集中店内に、延滞債権を管理するチームを配置し、延滞度合いに応じて、電話、文書による督促、現地調査を実施し回収を図ります。

債務不履行となったお客様に対しては、保証会社の代位弁済により債権を回収します。

(4) 資産査定管理態勢

ローン取扱集中店における一次査定及びそれを受けた審査室の二次査定を経て、債務者区分を効率的かつ客観的に随時見直します。また、四半期に一度、債務者区分毎に集計された自己査定結果を把握、貸倒引当金等を計算し経営会議・取締役会を経て損金算入額・引当計上額を決定します。

なお、監査企画部にて自己査定業務につき監査を実施します。

(5) 顧客保護等管理

経営理念に則り、顧客保護等管理に関する基本的事項は「顧客保護等管理方針」に定め、当該方針に基づき「顧客説明管理規程」、「顧客サポート等管理規程」を制定しています。

また、個人情報保護に関しては「個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に定め、当該方針に基づき「個人情報保護規程」を制定しています。

①顧客への説明態勢

「顧客説明管理規程」に基づき、個人向け融資業務の特性やリスクを踏まえ「顧客説明マニュアル」を定め、その中で、下記の説明内容を規定します。

お客さまからの申出が、お客さまの知識や経験、財産等の状況等と照らし合わせ相応しいかどうかについて、お客さまの年齢、職業、借入目的、借入経験、借入金額、保有金融資産等を確認のうえ適合性の原則を重視した判断を行います。

契約時の説明においては、適合性の原則を重視したうえで、商品又は取引の内容・リスク等にかかる説明及び貸付契約の重要事項、期限の利益を喪失した場合にどのような手続きが行われるか等最悪の事態を想定した説明を行います。

住宅ローン契約については、利用者に適切な情報提供とリスク等に関する説明を行います。特に、金利変動又は一定期間固定金利型の住宅ローンに係るリスク等について、十分な説明を行います。

個人保証契約については、保証債務を負担するという意思を形成するだけでなく、その保証債務が実行されることによって自らが責任を負担することを受容する意思を形成するに足る説明を行います。

連帯保証契約については、通常の保証契約とは異なる性質（補充性や分別の利益がないこと等）を有することを、相手方の知識、経験等に応じて説明します。

お客さまから契約締結の客観的合理的理由の説明を求められたときは、事後の紛争等を未然に防止するため、契約締結の客観的合理的理由についても、お客さまの知識・経験等に応じ、その理解と納得を得ることを目的とした説明を行います。

お客さまに対し、不用意な言動により融資期待を抱かせ、「融資は確実」と誤認させる不適切な説明を行うことを禁止します。

②禁止行為を防止するための措置

当行は、個人向け貸付け業務を行う上で取引上の優越的地位を不当に利用する行為など、銀行法（昭和 56 年法律第 59 号）第 13 条の 3、銀行法施行規則（昭和 57 年大蔵省令第 10 号）第 14 条の 11 の 3 に規定する禁止行為を防止するための措置を講じます。

③苦情・相談について

苦情について、ローン取扱営業店、ローン取扱集中店、ゆうちょコールセンター及びローン営業部が受け付けた場合には、「事故報告システム」に登録します。

事務委託会社が受け付けた場合には、ローン営業部へ苦情を随時報告し、ローン営業部が「事故報告システム」に登録します。また、受け付けた苦情を月次ごとにまとめ、再度ローン営業部へ報告します。

報告された苦情は経営会議において経営陣に月例報告され、改善指示が出されたものに

関しては、ローン営業部において改善策を講じ、苦情の該当先への周知を徹底します。

問合せについては、商品等に関する問合せはローン取扱集中店又は事務委託会社、貸付顧客からの照会等に関する問合せはローン取扱集中店にて対応します。

④個人情報保護について

個人情報保護に関しては、個人向け貸付け業務で得た顧客情報がお客様の同意なく、他業務に流用されることのないよう、「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」及びその下の手続・マニュアルに基づき、本社各部・営業拠点ごとに個人情報保護・情報セキュリティ責任者を設置するなど、個人向け貸付け業務に係る管理態勢を構築します。また、社員研修を通じ、適正な管理・取扱や、漏えい発生時の適正な報告・処理等の理解浸透を促し、個人情報保護の徹底につとめます。

(6) 経営管理態勢

経営の健全性の確保及びその一層の向上を図るため、以下のような態勢を整備しています。

①コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスについては、意思決定の迅速化と経営の透明性の向上を図るため委員会設置会社とし、指名委員会、監査委員会及び報酬委員会を設置して、取締役会及び3委員会が経営を確実にチェックできる態勢としています。

代表執行役は、取締役会から委任された権限と責任を十分踏まえた業務の執行を行います。代表執行役の下に経営会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項を協議するとともに、経営会議の下で専門的な議論を行うため、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、ALM委員会等の専門委員会を設置しています。

②コンプライアンス態勢

コンプライアンスについての取組みは、コンプライアンス基本規程等に従って実施することとし、営業拠点に対する指導を行う者として、営業店にコンプライアンス責任者を、代表地域センター等にコンプライアンス・オフィサーをそれぞれ配置しています。代表地域センター等に配置しているコンプライアンス・オフィサーは、直営店のコンプライアンス責任者によるコンプライアンス推進状況、その他の法令等の遵守状況の把握等を行います。また、これらの結果をコンプライアンス統括部に報告し、同部から指示を受けることにより、コンプライアンス態勢の整備を推進します。

重要取組事項については、コンプライアンス委員会、内部統制会議において協議が行われ、経営会議へ報告されます。

③内部監査態勢

内部監査については、本社の業務執行部門から独立した監査部門が、内部管理態勢等の適切性・有効性を検証し、内部事務処理等の問題点の発見・指摘、課題解決のための助言・是正勧告まで実施する一連のプロセスとして位置づけています。

具体的には、監査部門において、被監査部署の業務状況等に関する重要な情報を適時に収集する態勢を整備するとともに、営業所、本社等の立入監査を実施し、内部管理態勢等の適切性・有効性やコンプライアンス、リスク管理等に関する業務運営状況を検証することとしています。

監査において指摘した重要事項については、適切に代表執行役、経営会議及び監査委員会に報告するとともに、改善状況をチェックし、的確に把握することとしています。

なお、被監査部署のリスクの種類、程度、リスク管理状況に応じて監査資源を配分することとしており、本件業務についても、その状況に応じて、重点的な対応を行います。

(7) 中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律に基づく対応

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律に基づき、対応方針を策定し、態勢整備を行います。

住宅資金借入者からの貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、当該債務者の将来にわたる無理のない返済に向けて、当該債務者の財産及び収入の状況を十分に勘案しつつ、きめ細かく相談に応じる態勢とします。

なお、債務者の利便向上のため、本社及びローン取扱集中店に貸付けの条件の変更等に係る苦情相談窓口を独立して設置します。

以上