

2011年1月26日
株式会社みずほ銀行

為替系デリバティブ取引への取り組みについて

株式会社みずほ銀行（頭取：西堀 利）は、中堅・中小企業や個人のお客さまを主に担当するリテールバンクとして、商業銀行の原点に立ち返り、「お客さま第一」を実践しております。『金融仲介機能の積極的な発揮が、お客さまおよび経済の健全な発展・個人生活の充実等に資するものとなり、ひいては、当行の業務の健全性及び適切性の確保につながる』との考え方にに基づき、「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」の施行等も踏まえ、金融円滑化への取り組みを強化しております。

また、2010年4月に改正された金融庁「主要行等向けの総合的な監督指針」等の趣旨も踏まえ、優越的地位の濫用防止も含めた、更なる態勢強化に努めておりますが、昨今の外国為替市場における急激な円相場高騰の状況にも鑑み、今般、為替系デリバティブ取引をご契約いただいているお客さまへの具体的な取り組みを強化することといたしました。

お客さまからのご要望やご相談に対しても、従来以上に迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

記

1. 取組方針

- (1) 為替系デリバティブ取引をご契約いただいているお客さまのご要望やご相談を、当方より幅広くお伺いしたうえで、当行の持つコンサルティング機能やソリューション支援機能を積極的に活用してまいります。
- (2) お客さまの状況や、ご契約内容等に応じ、決済資金を含む資金繰り支援など、ご要望やご相談に対する解決策の積極的なご提供に努めてまいります。
- (3) なお、苦情・紛争に対する当行解決策にご納得いただけない場合には、金融ADR（あっせん）制度も積極的に活用し、迅速な問題解決に努めてまいります。

2. 体制

(1) 2010年12月、為替系デリバティブ取引をご契約いただいているお客さまへの取り組みの推進や周知徹底を担う、機能横断的な専門部署を設置し、取組体制を強化いたしました。また、優越的地位の濫用を防止する観点から、販売時におけるチェック体制を整備し、行内の周知徹底に努めております。

(2) 為替系デリバティブ取引等に関する、苦情および優越的地位の濫用にかかるお客さま専用窓口を設置いたしました。

- ・ 窓口名 : デリバティブ取引苦情相談窓口
- ・ 電話番号 : 0120-331-690 (フリーダイヤル)
- ・ 受付時間 : 月曜日～金曜日の9時00分～17時00分
(土・日曜日、祝日・振替休日、12月31日～1月3日はご利用できません。)

以 上