

# 危機管理・業務継続体制について

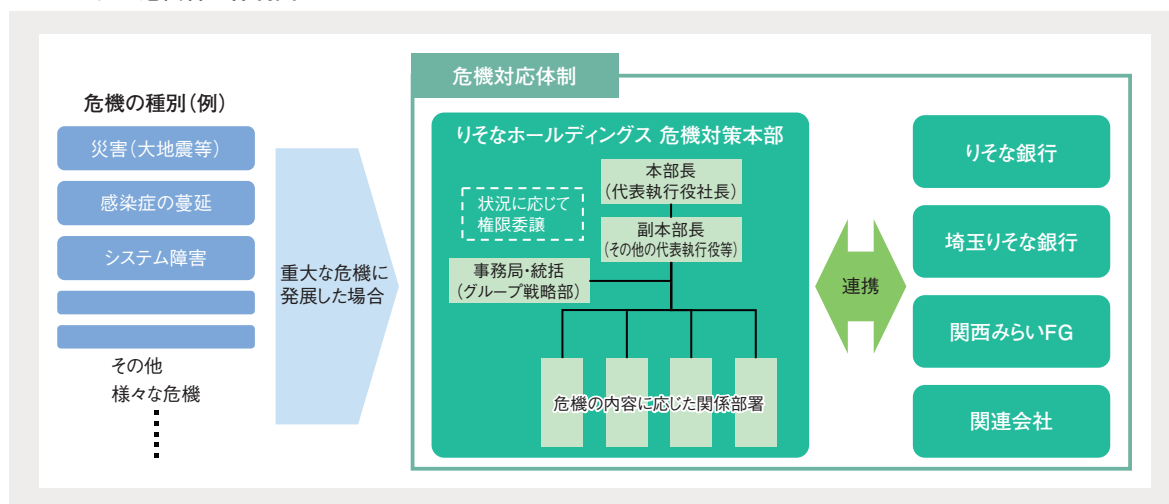
## 危機管理体制

りそなホールディングスおよび各グループ会社は、災害やシステム障害等により顕在化したリスクが、リスク管理の領域を超えて危機にまで拡大した場合に、お客さまや社員等の安全を確保し、迅速な対応およびリスク軽減措置等により業務継続・早期復旧が図れるよう、危機

管理基本方針を定め、危機管理体制を整備しています。

重大な危機が発生した場合は、各社に社長（または予め定める代行者）を本部長とする危機対策本部を設置し、グループ各社が連携して危機対応にあたることとしています。

＜グループの危機管理体制図＞



## 業務継続体制

### 業務継続の基本的考え方

大規模地震等の自然災害や新型インフルエンザ等の感染症蔓延などにより、業務継続が脅かされる危機の発現時において、りそなグループとしての業務継続の基本方針を以下の通りとし、金融システム機能の中断を余儀なくされることのないよう、予め業務継続計画を策定し、業務継続体制の整備を進めるとともに、代表執行役（または代表取締役）による検証を通じて業務継続体制の継続的な改善に取り組んでいます。

### 業務継続計画の策定

りそなグループ各社では、前記の業務継続の基本方針に基づき、大規模地震や感染症の蔓延等の危機を想定した業務継続計画や各種規程、マニュアル等を策定しています。

業務継続計画においては、大規模地震等の危機の発現により業務継続が困難になる場合を想定し、お客さま・社員など人命の安全に十分配慮しつつ、必要な経営資源・業務執行体制を確保するための方策、金融システム機能の維持のための業務継続・早期復旧に向けた対応策について具体的に定めています。

### 業務継続の基本方針

- ・お客さま・社員など関係者の人命の安全確保を何より優先します。
- ・可能な限りの業務を継続・早期復旧することで、お客さまの生活や経済活動の維持に貢献するとともに、決済システムへの影響を抑制します。
- ・業務停止等による機会損失を最小限に抑えるとともに、資産および信託財産の適切な保全を図ることにより、健全性を維持し経営リスクを軽減します。
- ・これらの実効性を確保するため、必要な体制・インフラを整備し、適切に経営資源を配分します。

### 非常時における優先業務

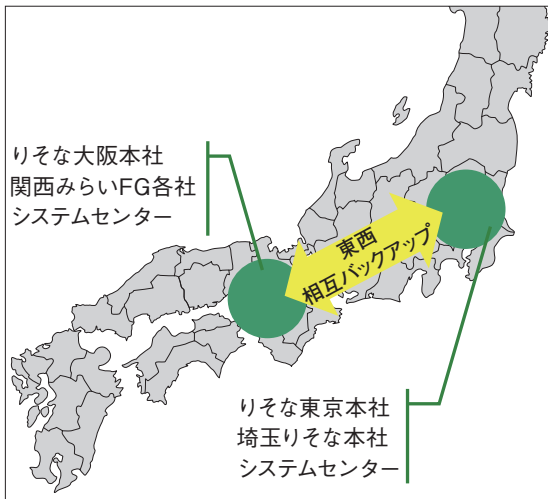
りそなグループ各社では、お客さまおよび金融決済への影響度等を踏まえて、預金の払戻、振込、資金証券等の主要業務を大規模地震等の危機発生時における優先業務と位置づけ、これらの業務については、当日中の業務再開を目標に復旧対応に当たることとしています。

### 主要インフラの整備

大規模地震等の発生に備え、りそなグループ各社では、本社、営業店、システムセンター等の主要施設について、建物の耐震化、非常用発電機の設置等を進めています。

また、グループ各社の本社、システムセンターを首都圏・近畿圏に分散設置することにより、大地震発生時等における同時被災リスクを軽減しているほか、危機発生時における東西相互バックアップ体制を整備しています。主要なコンピュータ・システムについても、非常用バックアップ・システムの構築、拠点間ネットワーク・インフラの二重化などの安全対策を施しています。さらに、電話通信網の遮断等に備え、衛星電話、災害時優先電話、業務用無線などの通信設備を導入しているほか、緊急時の連絡手段を強化する観点から、営業店にTV会議システムを設置しています。

### <東西相互のバックアップ体制>



### 業務継続のための要員確保

大規模地震や感染症の蔓延等の危機時には、社員の被災・罹患や交通機関の混乱等により、業務の継続に必要な要員の確保が困難になるおそれがあります。このため、りそなグループ各社では、社員の安全確保を前提に、非常時における要員の確保策について定めるとともに、全拠点において非常用物資の備蓄も行っています。

### 地域との協調・地域貢献

りそなグループ各社では、地域に根ざしたリテールバンクとして、業務継続を通じて金融面で地域に貢献するとともに、災害時の復旧活動や平時の啓発活動に関して地元地域との協調に努めています。

埼玉りそな銀行は、埼玉県と「防災協力に関する包括協定」を締結し、2018年8月には埼玉県・蓮田市が主催する防災訓練に参加するなど、地域と協調した活動に取り組んでいます。

### 業務継続体制の高度化への取り組み

りそなグループ各社では、地震や洪水等の自然災害や、新型インフルエンザ等の感染症の蔓延、サイバーテロ等に起因するシステム障害など、さまざまな危機に備えるべく、業務継続体制の整備を進めるとともに、社員向けの実践的訓練・教育、グループ合同での危機対策訓練等を通じて危機対応力の向上に努めており、2018年度については関西みらいフィナンシャルグループの誕生も踏まえ、同社グループとの合同危機対策訓練を実施しました。お客さまに、当グループの金融サービスを安心してご利用いただけるよう、引き続き業務継続体制の高度化に取り組んでまいります。