内部管理態勢の構築

内部管理基本方針

当金庫は、地域に根ざす協同組織金融機関として、その社会的責任と公共的使命に鑑み、お客様から寄せられる信頼（信用維持、預金者等の保護確保）が経営の基盤であることを認識するとともに、業務の健全性・適切性を確保するための内部管理基本方針を定め内部管理態勢の実効性確保に努めております。

内部管理基本方針

当金庫では、金融機関としての業務の健全性・適切性を確保するために下記事項に対し、態勢に係る基本方針を定めています。

1. 理事及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
2. 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
4. 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
5. 監事がその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項
6. 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性に関する事項
7. 監事の第６号の職員に対する指示の実効性の確保に関する事項
8. 理事及び職員が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制
9. 第８号の報告をした者が該当報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制
10. 監事の職務について生ずる費用の前払又は償還の手続その他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項
11. その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

地域金融円滑化態勢の構築

地域金融円滑化のための基本方針

当金庫は、地域の中小企業および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力で取り組んでまいります。

1. 取り組み方針

地域の中小企業および個人のお客様への安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である当金庫にとっては最も重要な社会的使命であり、私どもは、お客様からの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組みます。

2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取り組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、必要な態勢整備を図っております。

・平成22年１月15日付にて「本基本方針」、「金融円滑化管理方針」、および「金融円滑化管理規程」を制定するとともに金融円滑化管理責任者を選任しております。

・お客様へのきめ細やかな経営改善支援を行うために審査部に「経営支援課」を設置するとともに、営業推進部に「地域活性化のための地域貢献事業」ならびに「中小企業119」等に対応する担当者を配置し、地域金融の円滑化に努めております。

・平成21年12月24日から営業店に専門相談窓口を設置し、相談業務に関する受付時間を午後６時まで延長しております。

・与信取引に関するお客様への説明を適切かつ十分に行うため「与信取引の説明マニュアル」を制定しております。

・お客様の事業価値を見極める能力を向上させるため職員を全信協主催の目利き研修等に参加させるとともに、中小企業診断士協会と連携して庫内研修を実施しております。

3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客様から貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行う等、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

※ なお、お客様からの貸付条件変更等に関する苦情相談は、次の相談窓口をご利用ください。

大川信用金庫 監査部法務課　電話番号：０９４４－８６－５１３６

受付時間：平日の午前９時～午後６時

リ ス ク 管 理

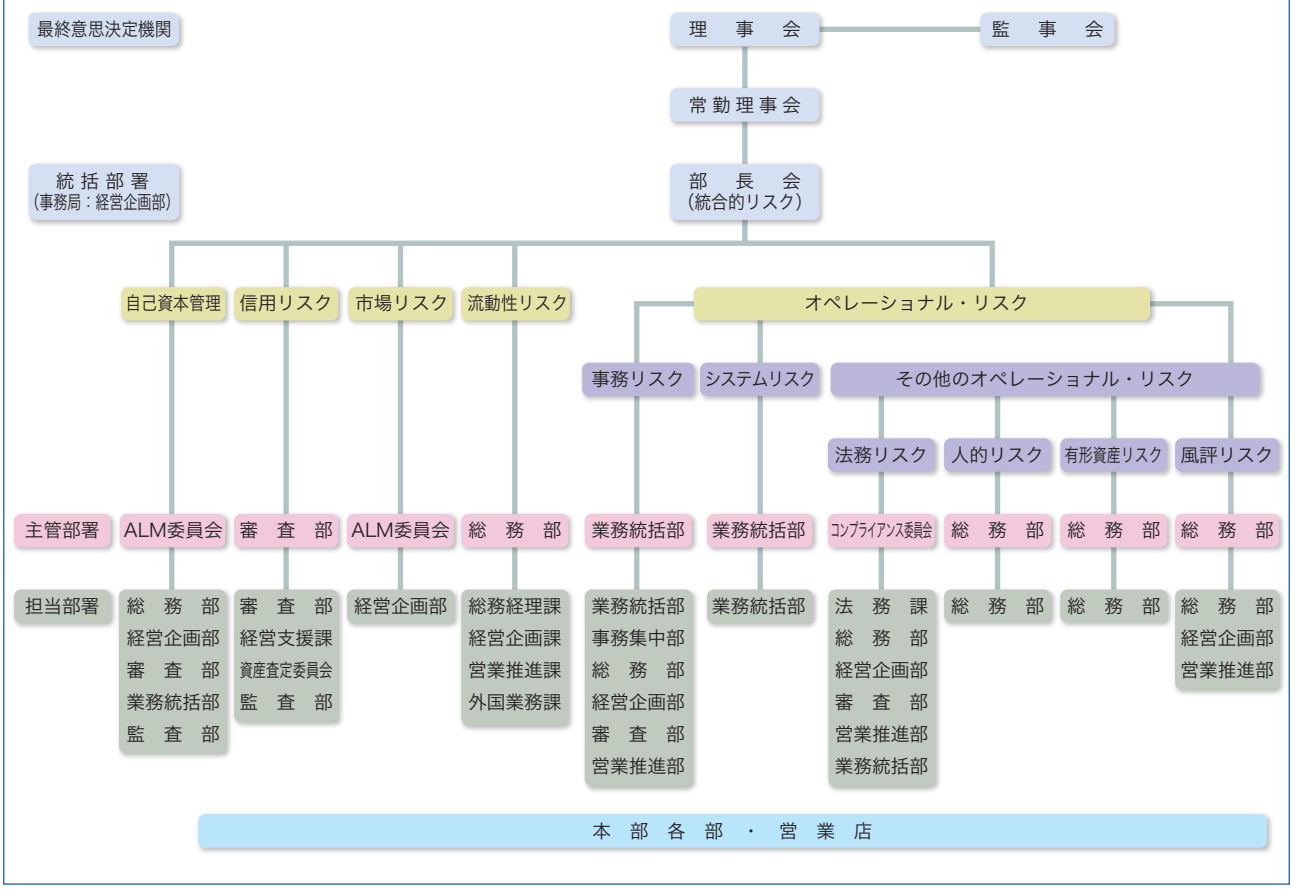
統合的リスク管理態勢

統合的リスク管理とは、自己資本比率の算定に含まれないリスク（与信集中リスク、銀行勘定の金利リスク等）も含めた金融機関の直面するリスクに関して、それぞれのリスクカテゴリー毎（信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスク等）に評価したリスクを総体的に捉え、金融機関の経営体力（自己資本）と比較・対照することによって、自己管理型のリスク管理を行うことです。

当金庫では、リスク管理を経営の重要課題と位置づけ、業務執行に係る全てのリスクをコントロールするため、リスク管理の統括部署を「部長会」としております。また、信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスク（事務リスク、システムリスク、法務リスク、人的リスク、有形資産リスク、風評リスク）の各種リスク管理等に係る管理部署を「統合的リスク管理規程」により定め、自己資本管理部署（主管部署：ＡＬＭ委員会）と緊密な連携を図ることにより、経営体力（自己資本）に見合ったリスク制御を行いながら健全性の確保と適正な収益確保に努めております。また、各リスクにおいては、統括部署である部長会で評価を行い、必要に応じて理事会等に付議・報告することとしております。

なお、リスク管理の実効性を確保するために、組織上独立した内部監査部門を設置し、リスク管理の状況について厳格な内部監査を実施しております。

リスク管理に関する体系図



【自己資本管理】

自己資本管理とは、自己資本充実に関する施策の実施、自己資本充実度の評価および自己資本比率の算定を行うことをいいます。

当金庫では、自己資本に関する組織、事務分掌および職務権限等を定め、自己資本管理体制の整備・確立を図ることにより、当金庫の健全性を確保するよう努めております。

【信 用 リ ス ク】

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少あるいは消失し、金融機関が損失を被るリスクです。

当金庫では、貸出資産の健全性を維持・確保するため、信用リスク管理規程を制定しております。その中で、与信判断の指針、融資の相手方、資金使途等のリスク管理に関する方針を定め、適切なポートフォリオ管理等を行っております。また、自己責任に基づく厳正な資産査定を行い、適切な償却・引当を実施することにより、貸出資産の健全性確保および不良債権の発生未然防止に努めております。

【市　場　リ　ス　ク】

市場リスクとは、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、保有する資産・負債（オフバランス資産を含む）の価値が変動し損失を被るリスクです。主に以下の３つのリスクからなります。

①金利リスク

金利変動に伴い損失を被るリスクで、資産と負債の金利又は期間のミスマッチが存在している中で金利が変動することにより、利益が低下ないし損失を被るリスクです。

②為替リスク

外貨建資産・負債についてネット・ベースで資産超又は負債超ポジションが造成されていた場合に、為替の価値が当初予定されていた価格と相違することによって損失が発生するリスクです。

③価格変動リスク

有価証券等の価格変動に伴って資産価格が減少するリスクです。

当金庫では、適切なリスクの管理による収益の確保を図るため、市場リスク管理規程や余裕資金運用に係るリスク管理細則等を制定しております。その中で、リスク管理に関する方針やリスク管理の手法・ポジション枠の設定及び枠抵触時の対応等を定め、厳正な管理に努めております。

【流　動　性　リ　ス　ク】

流動性リスクとは、運用と調達の期間のミスマッチや予期せぬ資金流出により、必要な資金確保が困難になる、または通常より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、および市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクです。

当金庫では、流動性リスク管理部門や資金繰り管理部門により流動性の状況を適切に把握するとともに、資金調達・運用構造に即した適切かつ安定的な資金繰り体制を目指すため、流動性リスク管理規程を制定しております。その中で、リスク管理体制及び流動性危機時の対応策（コンティンジェンシー・プラン）等を定め、流動性リスクの統合的な把握・管理を行っております。

【オペレーショナル・リスク】

オペレーショナル・リスクとは、金融機関の業務の過程、役職員の活動若しくはシステムが不適切であること、または外生的な事象により損失を被るリスクです。当金庫では以下の6つに分類してリスク管理を行っております。

①事務リスク

事務リスクとは、役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスクです。

当金庫では、事務処理に係るリスクを適正に把握し、適切なリスク管理を行い、資産の健全性の維持と収益性の確保を図るため、事務リスク管理規程を制定しております。その中で、基本方針・管理体制を定め、自店検査の強化、事務ミス管理の強化、規程の整備指導を図るとともに、厳正な事務管理を行っております。

②システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムの障害または誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスクです。

当金庫では、コンピュータの運営および利用にあたり、適切な管理を行うことにより、システムの安全性、信頼性を維持し、情報資産の保護を図るため、システムリスク管理規程を制定しております。その中で、基本方針、管理体制、防犯・防災・障害対策を定め、管理体制を整備することにより適切なシステムリスク管理運営を行っております。

③法務リスク

法務リスクとは、金庫経営、金庫取引等に係る法令・庫内規程等に違反する行為ならびにその恐れのある行為が発生することで、信用の失墜を招き損失を被るリスクです。

当金庫では、業務を遂行するうえで検討すべき法務リスクについて的確に把握し、適正な管理を行うことで、企業倫理の確立と法令等遵守の企業風土を醸成し、信用の維持、確保を図るため、法務リスク管理規程を制定しております。その中で、基本方針、管理体制を定め、コンプライアンスマニュアルに沿った法令遵守体制の構築を行っております。

④風評リスク

風評リスクとは、金庫の資産の健全性や収益力、自己資本等のリスク耐久力、規模、成長性、利便性等、金庫の風評を形成する内容が劣化し、お客様に対して金庫の安心度、親密度が損なわれることより、金庫の風評が低下するリスクです。

当金庫では、リスクを適正に把握し適切なリスク管理を行うことによって、経営の維持安定を図るため、風評リスク管理規程を制定しております。その中で、基本方針、手続・報告を定め、風評リスクに対する管理体制の構築を行っております。

⑤人的リスク

人的リスクとは、人材の流出、労務慣行や職場の安全管理上の過失、人事運営上の評価等に関する不公平、セクシャル・ハラスメント等による差別的行為、メンタルヘルス、役職員の不正行為等により損失を被るリスクです。

当金庫では、職員一人ひとりが、能力の向上や意欲を持って仕事に取り組める職場環境を整備すると共に、人事運営上の不公平や差別的行為が発生しないよう管理体制の強化に努めております。

⑥有形資産リスク

有形資産リスクとは、災害や資産管理上の瑕疵等が発生した結果、資産が毀損して損失を被るリスクです。

当金庫では、有形資産の機能を最大限に発揮するため、職員一人ひとりが普段から金庫の有形資産の維持・保守に取り組み、また災害時等の対策等を講じることでリスクの極小化に努めております。

コンプライアンス管理

コンプライアンス（法令等遵守）の体制

「コンプライアンス」とは、各種法令や職場ルールを厳格に遵守することはもちろん、さらに広く倫理や社会規範を全うすることです。

当金庫では、コンプライアンスを重視した企業風土を醸成することを経営の最重要課題と位置づけ、全役職員に具体的手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を配布し、行動規範としております。

また、コンプライアンスの具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに理事会の承認を得て策定し、これに基づき研修の実施等の啓蒙活動を行い、コンプライアンスの徹底に取り組んでおります。

さらに、各本部・営業店にはコンプライアンス担当者を任命し、定期的な自主点検や研修を行うとともに、内部監査部門のチェックによりコンプライアンス遵守状況の把握に努めております。

コンプライアンスの徹底を図るため、信用金庫の役職員一人ひとりが高い倫理観と使命感をもって、透明で公正な業務を遂行する行動の指針として**「大川信用金庫行動綱領」**を制定しています。

大川信用金庫行動綱領

（信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任）

1.信用金庫のもつ社会的使命と公共性を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。

（質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展への貢献）

2.経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さま本位の業務運営を通じて、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融および非金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域社会の発展に貢献する。

（法令やルールの厳格な遵守）

3.あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決してもとることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。

（地域社会とのコミュニケーション）

4.経営等の情報の積極的、効果的かつ公正に開示し、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。また、信用金庫を取り巻く幅広いステークホルダーとの建設的な対話を通して、社会からの理解と信頼を確保し、自らの価値向上を図る。

（人権の尊重）

5.すべての人々の人権を尊重する。

（従業員の働き方、職場環境の充実）

6.従業員の多様性、人格、個性を尊重する働き方を実現する。また、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保する。

（環境問題への取り組み）

7.資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

（社会参画と発展への貢献）

8.信用金庫が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会に参画し、その発展に貢献する。

（反社会的勢力との関係遮断、テロ等の脅威への対応）

9.社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底する。また、国際社会がテロ等の脅威に直面している中で、マネー・ローンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努める。

反社会的勢力に対する基本方針

私ども大川信用金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

1．当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。

2．当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。

3．当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。

4．当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。

5．当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策基本方針

大川信用金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与（以下、「マネロン・テロ資金供与」といいます。）の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次の通り定め、管理態勢を整備します。

1．運営方針

当金庫は、マネロン・テロ資金供与対策の重要性を認識及び理解し、経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、経営陣の主導的かつ積極的な関与のもと、マネロン・テロ資金供与の脅威に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。

2．管理態勢

当金庫におけるマネロン・テロ資金供与対策の責任者をコンプライアンス委員会委員長及び主管部署を監査部法務課と定め一元的な管理態勢を構築し、本部各課や営業店等と連携を図りマネロン・テロ資金供与対策に取組みます。

3．リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考え方に基づき、当金庫が直面しているマネロン・テロ資金供与に関するリスクを特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講じます。また、リスクの特定・評価及びリスクの低減措置については、定期的にその有効性を検証し、必要に応じて見直しを行います。

4．顧客の管理方針

適切な取引時確認を実施し、顧客の属性に即した対応策を実施する態勢を整備します。また、取引時の記録等から定期的な調査・分析を行い、対応策を見直します。

5．疑わしい取引の届出

営業店からの報告、またはシステムによるモニタリング・フィルタリングで検知した疑わしい顧客や取引等を適切に把握し、当局に速やかに疑わしい取引の届出を行います。

6．資産凍結の措置

国内外の規制等に基づき、テロリスト等に対する資産凍結等の措置を適切に実施します。

7．コルレス契約締結先の管理

コルレス先の情報収集に努め、その評価を適切に行いリスクに応じた適切な対応策を講じます。また、営業実態のない架空銀行との関係は遮断します。

8．役職員の研修

継続的な研修を通じて、役職員のマネロン・テロ資金供与に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性等を有する役職員の確保・育成に努めます。

9．実効性の検証

マネロン・テロ資金供与対策の管理態勢について、独立した内部監査部門による定期的な監査を実施し、その監査結果を踏まえて、さらなる改善に努めます。

大川信用金庫勧誘方針

金融商品等の勧誘を行う場合においても、お客様の利益を守るため、コンプライアンスの精神に則った勧誘方針を定め、遵守しています。

1．当金庫は、お客様の知識、経験および財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。

2．金融商品の選択・ご購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客様に適正な判断をしていただくため、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。

3．当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修を通じて役職員の知識の向上に努めます。

4．当金庫は、お客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。

5．金融商品の販売等に係る勧誘について、ご意見やお気づきの点がございましたら、窓口までお問い合わせください。

顧客保護等管理方針

当金庫は、顧客保護等管理に係る基本方針を以下のとおりとし、お客さまの保護や利便性の向上のため継続的な取り組みを行ってまいります。

1．お客さまとの取引に関しては、法令等を遵守し、商品の特性等を理解して納得いただけるよう適切かつ十分な情報提供と商品説明を行います。

2．お客さまからのご相談や苦情等につきましては、迅速・的確・円満に対応し、お客さまのご理解と信頼が得られるよう努めるとともに、当金庫において適切かつ十分に取り扱います。

3．お客さまに関する情報は、法令等に従って適切に取得・管理するとともに、不正なアクセスや紛失等を防止するため、必要かつ適切な措置を講じます。

4．お客さまとの取引に関連して、当金庫の業務を外部に委託する場合は、お客さまの情報その他お客さまの利益を守るため、適切に委託先を管理いたします。

5．お客さまが当金庫とお取引されることに伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反を適切かつ十分に管理いたします。

6．その他、お客さまの保護や利便性の向上のために必要であると判断した業務の管理を適切に行います。

利益相反管理方針

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理（以下「利益相反管理」といいます。）し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

1．当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。

2．当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
（1）次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
①当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
②当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
③当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
（2）①から③のほかお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

3．当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。
①対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
②対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
③対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
④対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法

4．当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。
また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。

5．当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

大川信用金庫では、お客さまの資産形成に関する業務において、おもてなしの心でお客さまの最善の利益を追求するため、以下の方針を定め、公表することといたしました。また、本方針は、定期的に見直し、取組み状況についても公表してまいります。

1．お客さまの最善の利益の追求

お客さまの豊かな家庭生活実現へのお手伝いのため、お客さまとコミュニケーションを重ね、お客さまに最も適した商品・サービスの提供に努めてまいります。
そして、お客さまに最も適した商品・サービスを提供するために、柔軟な発想と豊かな人間性を開発育成し、高いモラルと誠意をもって、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。

2．利益相反の適切な管理

私たちは、当金庫にのみ特別な利益となるような、一部の特定な資産運用会社や生命保険会社に偏った商品を提案するような行為はいたしません。また、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について注意を払い、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反の適切な管理を実施します。

《アクションプラン》
○特定の商品の販売に対するインセンティブの付与を行いません。
○お客さま向け商品の新規採用時においても、お客さまの資産形成に資する選定を行います。

3．お客さまが負担する手数料の明確化

お客さまが負担する各種手数料について、すべての資産形成商品（投資信託や特定保険商品等）に関しては、お客さまへご負担いただく手数料について、お客さまへ丁寧にわかりやすく説明してまいります。

《アクションプラン》

○商品のご提案にあたっては、各種手数料を明確に表示・案内するとともに、タブレット等を活用し、わかりやすく説明します。
○手数料等に関するお客さまの理解を深めるため、説明資料や説明方法等について随時改善を図ります。

4．お客さまに分かりやすい情報提供

お客さまの金融知識、投資経験、属性などをしっかりとお聞きし、お客さまの状況に合わせて、お客さまに十分理解いただけるような分かりやすい情報提供に努めてまいります。

《アクションプラン》

○各商品のご提案にあたり、その商品のメリットのみを強調した情報提供は行わず、デメリットを含めて情報提供に努めてまいります。
○資産形成のうえで、お客さまが選択可能な商品・手法を複数提案することで、ニーズに沿ったご提案に努めてまいります。
○商品の購入・契約後においては、お客さまの資産形成・運用の目的に応じた適時適切なアフターフォローの充実に努めてまいります。
○商品のご提案にあたっては、投資経験の少ないお客さまにも分かりやすくかつ丁寧な説明を行ってまいります。

5．お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

（1）お客さまの資産形成や運用にかかる考え方を踏まえるとともに、中長期的な資産形成を重視して、お客さまのニーズに合った商品・サービスの提案に努めてまいります。
（2）お客さまの多様なニーズにお応えする商品のラインナップを一層充実してまいります。

《アクションプラン》

○お客さまからいただいた「お客様アンケート」を通じて金融知識、投資経験、投資目的・意向を共有するとともに、お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に努めてまいります。
○投信窓販業務における新規ファンドの採用については、お客さまに提供する商品としての合理性を事前に検証するステップを踏み、その商品性やリスク・リターンを検証のうえ取扱いを決定します。

6．お客さまの資産形成にあたって信頼される業務運営および人材育成

（1）職員に対する教育体系を整備のうえ、継続的に研修等を実施することで、お客さまの資産形成に関するコンサルティング能力の向上に努めてまいります。
（2）お客さまの最善の利益を追求した行動を促す業績評価体系の構築に努めてまいります。

《アクションプラン》

○職員に対するコンプライアンスや利益相反に関する研修、専門知識の習得を図る研修を定期的に実施してまいります。
○業績評価上、著しく手数料に重点を置いた評価はせず、口座数や預かり資産残高など、お客さまの資産形成に資する業績評価体系を構築してまいります。

登録金融機関業務に係る倫理コード

当金庫の役職員は、国民経済における資金の運用・調達の場である資本市場の担い手として、資本市場における仲介機能という重責を負託されていることを十分に認識し、金融庁より公表されている「金融サービス業におけるプリンシプル」の内容に基づいて、当金庫の役職員一人ひとりが、職業人として顧客から信頼される健全な社会常識と倫理感覚を常に保持し、求められる専門性に対応できるよう、不断の研鑽に努める。

また、良き市民として互いを尊重し、国籍や人種、性別、年齢、信条、宗教、社会的身分、身体障害の有無等を理由とした差別的発言や種々のハラスメントを排除し、防止する。

このため、当金庫の役職員が業務を遂行する上での基本的な心構えとして、「倫理コード」を定め、その遵守を宣言する。

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の取組状況について

当金庫では、お客さまの資産形成に関する業務において、おもてなしの心でお客さまの最善の利益を追求するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定し、公表しております。また、その取組状況についても毎年6月に公表し、見直しをすることとしています。

これを踏まえ、当金庫では「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の定着状況を確認するため、金融庁から発信された「共通ＫＰＩ」を含め、成果指標（ＫＰＩ）を、以下の通り設定し当金庫ホームページにて公表しております。（※掲載データ及び掲載資料等の基準日：2023年3月末日時点）

指標（ＫＰＩ）

○商品ラインナップ（投資信託・保険）
○投資信託残高・投資信託口座数・NISA口座数・投資信託販売額・投資信託定時定額平均引落金額の推移
○投資信託の販売額における毎月分配型商品と毎月分配型商品以外の販売比率
○投資信託の販売額上位商品（上位5銘柄）の推移、その販売額／構成比
○一時払保険販売額・一時払保険販売件数の推移
○庫内研修の実施状況
○ＦＰ資格保有者数
○運用損益別顧客比率（投資信託）【共通ＫＰＩ】
○運用評価別顧客比率（外貨建一時払保険）【共通ＫＰＩ】
○投資信託預かり資産残高上位20銘柄のコスト・リターン【共通ＫＰＩ】
○投資信託預かり資産残高上位20銘柄のリスク・リターン【共通ＫＰＩ】
○銘柄別コスト・リターン（外貨建一時払保険）【共通ＫＰＩ】

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の実践

○お客さまのニーズに適した資産運用に関する情報提供ならびにサービスの提供、商品ラインナップの充実に努め、お客さまの利益およびニーズに資する総合的な営業活動を実践しております。
○当金庫で投資信託を保有しているお客さまの2023年3月末時点における運用損益状況は、運用損益率がプラスのお客さまは約58%でした。なお、当金庫の投資信託の残高上位20銘柄につきましては、平均コスト1.30%、平均リスク17.45%に対し、平均リターンは5.47%となりました。また、当金庫で外貨建一時払保険を保有しているお客さまの2023年3月末時点における運用評価状況は、約18%のお客さまにおいて運用評価がプラスとなりました。引き続き、お客さまニーズに沿った提案と契約後のアフターフォローに努めてまいります。
○各種研修会やロールプレイング大会の実施、ＦＰ（ファイナンシャルプランナー）といった外部専門資格の取得奨励等を通じ、役職員の質的向上を図るとともにスキルの強化を図り、お客さまの資産形成に関するコンサルティング能力向上に努めてまいります。

金融ADR制度への対応

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または法務課で受け付けています。

1．苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2．事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3．苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。
4．苦情等のお申し出については営業店のほかに、下記法務課または（一社）全国信用金庫協会が運営する全国しんきん相談所でも受付けています。詳しくは法務課にご相談ください。

大川信用金庫　監査部法務課 住　　所：〒831-0004 大川市大字榎津305-1 T　E　L：0944-86-5136 F　A　X：0944-86-6116 Eメール：s1917001@facetoface.ne.jp 受付時間：9：00～17：00（信用金庫営業日） 受付媒体：電話・手紙・面談	**全国しんきん相談所** **【(一社)全国信用金庫協会】** 住　　所：〒103-0028 東京都中央区八重州1-3-7 T　E　L：03-3517-5825 受付時間：9：00～17：00（信用金庫営業日） 受付媒体：電話・手紙・面談

＊　お客さまの個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客さまとのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

5．福岡県弁護士会等のほか、東京弁護士会等が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、上記法務課または全国しんきん相談所へお申し出ください。
　なお、下記の弁護士会に直接申し立てていただくことも可能です。また、東京三弁護士会の仲裁センター等を通じて、下記の弁護士会以外での現地調停や移管調停が可能な場合もあります。

福岡県弁護士会等

名　称	天神弁護士センター	北九州法律相談センター	久留米法律相談センター
住　所	〒810-0004 福岡市中央区渡辺通5-14-12 (南天神ビル内)	〒803-0816 北九州市小倉北区金田1-4-2 (北九州弁護士会館内)	〒830-0021 久留米市篠山町11-5 (筑後弁護士会館内)
電話番号	092-741-3208	093-561-0360	0942-30-0144
受付日時	月～金曜日 9:00～19:00 土･日･祝日 9:00～13:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:00～12:00、13:00～17:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:00～12:00、13:00～17:00

東京弁護士会等

名　称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住　所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～17:00

6．当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ＡＤＲ制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

（1）　営業店および各部署に責任者をおくとともに、法務課がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。

（2）　苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および法務課が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。

（3）　苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を法務課から行います。

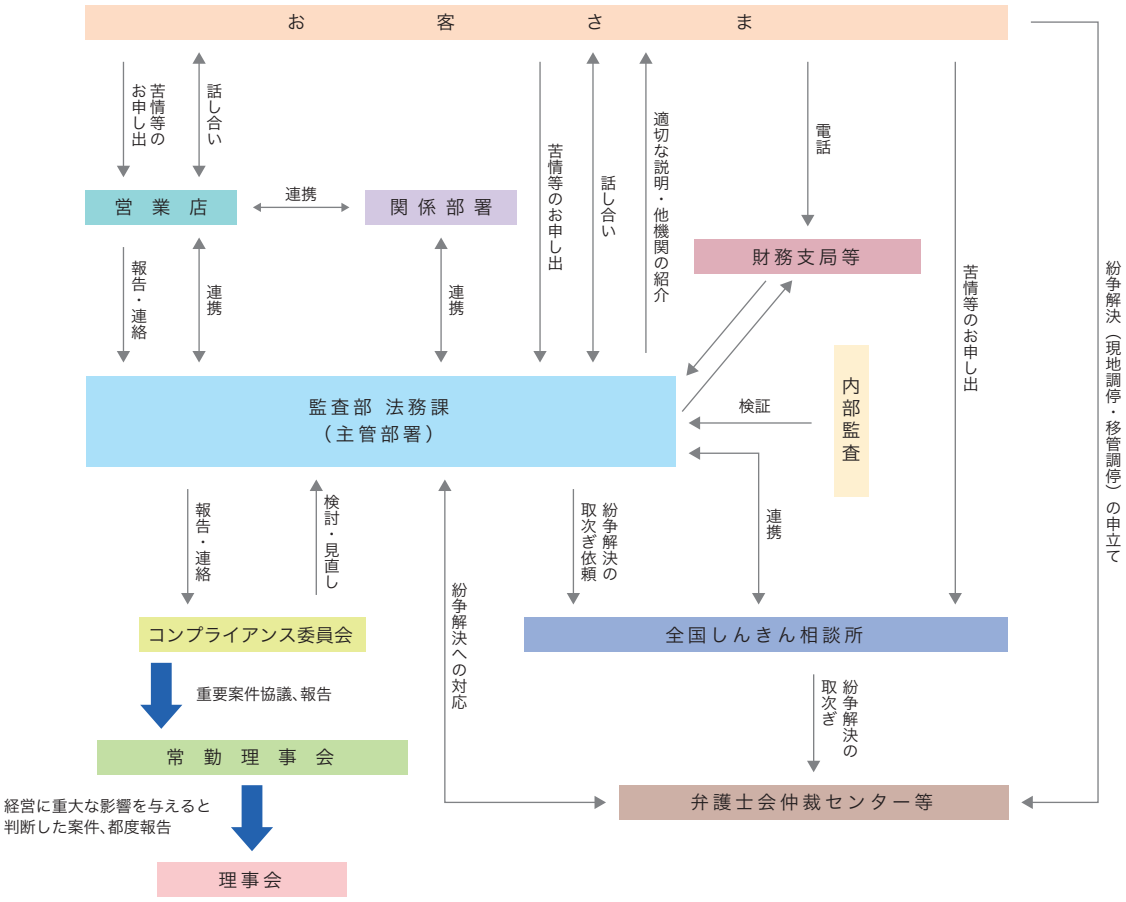
（4）　お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介いたします。

（5）　紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。

（6）　お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。

（7）　苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。

（8）　苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。

（9）　お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。

(10)　苦情等への取り組体制