



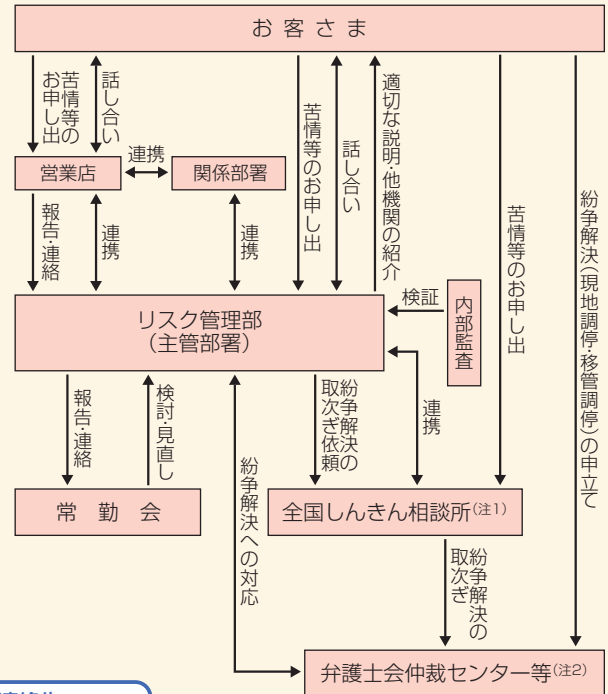
# 苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫では、お客さまからの相談・苦情・紛争等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、金融ADR制度(裁判外の紛争解決制度)を踏まえ、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ております。

お客さまからの苦情等は営業店またはリスク管理部、あるいは一般社団法人全国信用金庫協会が運営する『全国しんきん相談所』をはじめとする他の機関でも受け付けております。また、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もできますので、リスク管理部または下記『全国しんきん相談所』へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

なお、弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法(現地調停)や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫リスク管理部」にお尋ねください。

【苦情等への取組体制】



(注1) 全国しんきん相談所 → 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  
 ↓  
 ・青森県弁護士会 (現地調停)  
 ・仙台弁護士会 (移管調停)

○「東奥信用金庫リスク管理部」連絡先

TEL:0172-34-8409  
 (受付日時:信用金庫営業日 9:00~17:00)  
 FAX:0172-33-8403  
 受付媒体:電話、手紙、ファクシミリ、ホームページ、  
 面談

○「全国しんきん相談所」連絡先

住所:〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7  
 TEL:03-3517-5825  
 受付日時:月~金(祝日、12月31日~1月3日を除く)  
 9:00~17:00  
 受付媒体:電話、手紙、面談

○各弁護士会連絡先

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
TEL	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日・時間	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~15:00	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

※ 詳細については当金庫ホームページ、および各営業店に備え付けておりますポスター・パンフレットでご確認いただけます。

# 反社会的勢力との関係遮断に向けた取組



当金庫では、平成19年6月に公表された「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」(犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ)等を踏まえ、暴力団等を始めとする反社会的勢力との関係遮断のための取り組みを積極的に推進しております。

その取り組みの一環として、平成22年10月1日より普通預金規定等に「暴力団排除条項」を盛り込み、平成24年9月には会員からの反社会的勢力排除を目的として定款の変更を行っております。これらにより、口座開設・会員加入等お申込みの際には、お客さまが反社会的勢力に該当しないことを表明・確認していただくこととなりました。

これにより、取引開始後に申込時の申告が虚偽であった場合や反社会的勢力に該当することが判明した場合には、すべての取引・契約を停止または解約させていただくこととなります。

本取り組みの趣旨をご理解いただくとともに、ご協力くださいますようお願いいたします。

# リスク管理



当金庫は、業務の健全性・適切性と預金者等の保護を確保し、地域金融の円滑化を図るために業務の全てにわたり法令等遵守、顧客保護等の徹底および各種リスクの的確な管理態勢を整備しております。

## ● 統合的リスク管理

統合的リスク管理とは、質的又は量的に評価したリスクを総体的に捉え、経営体力(自己資本)と比較・対照することにより、リスク管理を行うことをいいます。当金庫では、定量化が可能なリスク毎に資本配賦を行い、自己資本と対比して取り得るリスク量の許容範囲を適正に把握して金融情勢の変化に適切に対応することで、健全性の確保と収益性の向上を目指しております。

## ● 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管理のために、自己資本比率の算定方法、自己資本充実度の評価、モニタリングおよびコントロール等に関する具体的な方策を検討しております。

## ● 資産査定管理

資産査定管理とは、自己査定および償却・引当を適切かつ正確に行うために、当金庫が保有する資産を管理することをいいます。当金庫では「自己査定管理規程」および「償却・引当管理規程」を策定し、自己査定および償却・引当を適切かつ正確に行っております。

## ● 信用リスク管理

信用リスクとは、取引先の財務状況の悪化等により貸出金等の元本や利息の回収が困難となり損失を被るリスクのことです。信用リスク管理においては、相互牽制機能が働くよう、営業部門から審査部門、管理部門の分離・独立を確保し厳正な審査を行うとともに、研修等により審査能力の向上を図っております。

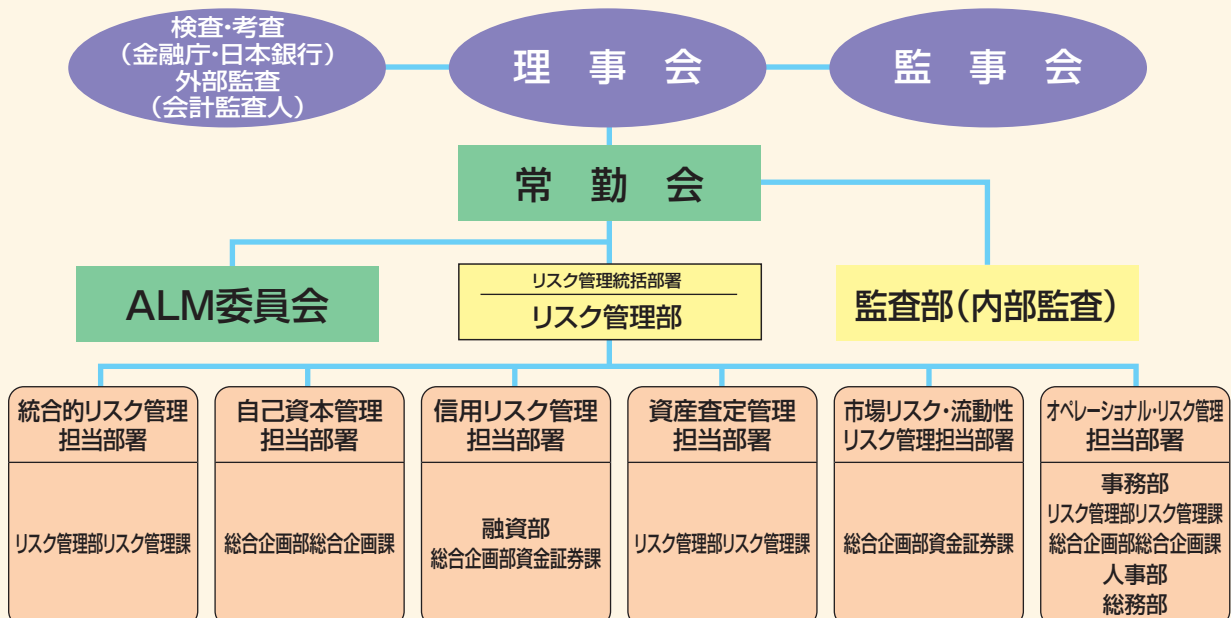
## ● 市場リスク管理・流動性リスク管理

貸出金や預金等の金利変動に伴い損失を被る金利リスク、有価証券の価格の変動に伴い損失を被る価格変動リスク、資金繰りに支障をきたすことにより損失を被る資金繰りリスク、市場の混乱等により取引ができなかったり、不利な価格で損失を被る市場流動性リスクを回避するため、当金庫では資金調達・運用の総合的な管理(ALM)を行っております。これにより資産・負債の適正配分、収益管理体制の充実に努めております。

## ● オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、業務の過程、役職員の活動も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等により損失を被るリスクのことで、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、風評リスクが挙げられます。当金庫ではオペレーショナル・リスクの特性に応じて、リスクのコントロールおよび削減等のための対策を講じ、損失を最小限に抑える体制を整えております。

【体制図】



(2022年6月末現在)

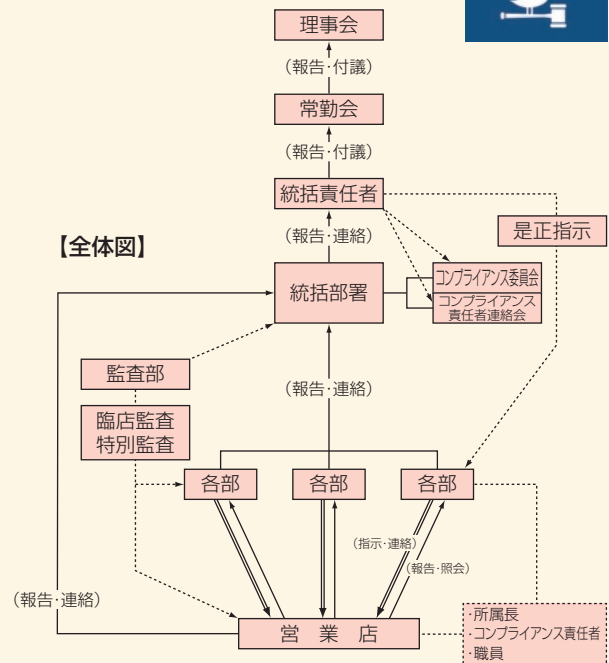


## 法令遵守(コンプライアンス)の体制

コンプライアンスとは、法令やルールを遵守するとともに、社会的規範を全うすることをいいます。

当金庫では、お客さまからの信頼、信用を高めるため、法律、規則、規程等を遵守し、事故やトラブル等を未然に防止するとともに、不測の事態にも即応するための体制強化に取り組む等、コンプライアンスを経営の重要課題と位置付けております。

また、コンプライアンス委員会を設置するほか、各部店にコンプライアンス責任者を配置することでコンプライアンス意識の徹底を図り、役職員一体の企業風土醸成の強化に努めております。



## 金融商品販売等に際しての販売・勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては次の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとしております。

1. 当金庫は、お客さまの知識、経験、財産の状況およ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・購入は、お客さまご自身の判断によってお決めいただけます。その際、当金庫は、お客さまに適正な判断をしていただくために、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、お客さま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、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
4. 当金庫は、お客さま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等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

**【本件へのお問い合わせ】東奥信用金庫業務部**  
TEL : 0172-33-8404 (土・日・祝日を除く)

## 個人情報保護への取組

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報および個人番号(以下「個人情報等」といいます。)の適切な保護と利用を図るために、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年5月31日法律第27号)および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他個人情報等保護に関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めております。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めております。

詳細については当金庫ホームページに掲載しております。