

# 内部管理基本方針

当金庫は、業務の健全性および適切性を確保するための態勢（内部統制）の整備、確立を経営の最重要課題として位置づけて取り組んでまいります。

1. 当金庫の理事および職員の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
2. 当金庫の理事の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
3. 当金庫の損失の危険の管理に関する規程その他の体制
4. 当金庫の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. 当金庫およびその子法人等から成る集団における業務の適正を確保するための体制
6. 当金庫の監事と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
7. 当金庫の監事の職務を補助する職員の当金庫の理事からの独立性および当該職員に対する指示の実効性の確保に関する事項
8. 当金庫の監事への報告に関する体制
9. 当金庫の監事への報告をした者が当該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. 当金庫の監事の職務の執行について生ずる費用の前払また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または債務の処理に係る方針に関する事項
11. 当金庫の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

## 千葉信用金庫行動綱領

### 1. 社会的使命と公共性の自覚と責任

千葉信用金庫は、地域金融機関として、その社会的責任と公共的使命を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。

### 2. 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

千葉信用金庫は、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、お客さまのニーズに応えるとともに、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。

### 3. 法令等の厳格な遵守

千葉信用金庫は、あらゆる法令等を厳格に遵守し、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。

### 4. 地域社会とのコミュニケーション

千葉信用金庫は、経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。

### 5. 職員の人権の尊重等

千葉信用金庫は、職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

### 6. 環境問題への取組み

千葉信用金庫は、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。

### 7. 社会貢献活動への取組み

千葉信用金庫は、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、積極的に社会貢献活動に取り組む。

### 8. 反社会的勢力との関係遮断

千葉信用金庫は、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。

# コンプライアンス（法令等遵守）態勢

コンプライアンスとは、業務を遂行するうえで関わってくる法令や規則はもとより、社会的規範に至るまでのあらゆるルールを遵守することをいいます。当金庫は、これまでもその社会的使命と公共的責任を十分に認識し、誠実かつ公正な業務遂行に努めてまいりました。そして、これからもコンプライアンスを経営の基本原則と位置づけ、業務に取り組んでまいります。

## コンプライアンス宣言

私たち千葉信用金庫役職員は、「信頼され、期待され、支持され、選ばれる」金融機関を目指して、従来にも増して、コンプライアンス重視の企業風土を確立していくことを宣言します。

### 《宣言内容》

- 私たちは、千葉信用金庫「行動綱領」「役職員の行動基準」を遵守します。
- 私たちは、一人ひとりのお客様を大切に、常日頃から良識と良心に従って行動します。
- 私たちは、信用失墜に繋がる、事務ミスや事故、不祥事等の全くない金融機関として、地域における信頼を揺るぎのないものとします。
- 私たちは、コンプライアンスを遵守し、コンプライアンスに反する指示・命令には、毅然とした態度で反対し、その是正を図ります。

## コンプライアンスへの取組

コンプライアンスを実現するためには、組織的かつ効果的な内部統制が図られる必要があります。当金庫では、毎年前年度の取組状況を踏まえ、理事会においてコンプライアンス・プログラム（実践計画）を策定し、計画的に取り組んでおります。また、行動綱領・基準を定め、遵守すべき法令等を解説した「コンプライアンス・マニュアル」を役職員に配付し、コンプライアンス意識の向上に努めるとともにコンプライアンス・チェックリストにより、日常業務におけるコンプライアンスの取組状況を自己点検しております。

さらに、定期的な研修を実施するとともに毎月各部店において勉強会を実施し、コンプライアンス意識の向上や遵守すべき法令、ルールなどの理解に努めております。なお、金融商品販売にあたっては、勧誘方針を定め、説明責任などコンプライアンスに係る規程等を整備し、誠実な営業活動に努めております。

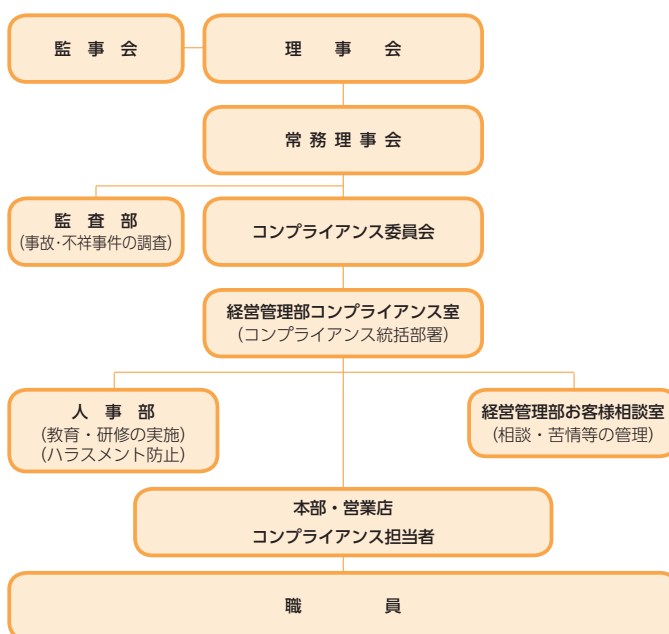
## コンプライアンス体制

当金庫は理事会をコンプライアンスに関する最高意思決定機関とし、理事会・常務理事会は企業倫理の構築のための態勢を整備するとともに「コンプライアンス態勢の基本方針」を定め、周知徹底を図っています。

コンプライアンスを議論する場として「コンプライアンス委員会」を設置し、より効果的なコンプライアンスの推進に努めています。

また、コンプライアンスの統括部署として、経営管理部コンプライアンス室を設置し、役職員の指導・教育を担当するとともに法務リスク管理にあたっています。各部店にはコンプライアンス担当者を設置し、コンプライアンスを基本とした業務運営を徹底しています。

### コンプライアンス体制図



# 顧客保護等管理の基本方針

当金庫は、お客様の信頼を第一と考え、法令等を遵守し社会規範に則り誠実かつ公正な企業活動を遂行します。また、お客様の正当な利益の保護や利便性の向上に向けて継続的な取り組みを行ってまいります。

1. お客様との取引に際しまして説明を要するすべての取引や商品について、法令等に従い情報提供および商品説明を適切かつ十分に行います。
  2. お客様からの相談や苦情などは、法令等に従いお客様のご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客様の正当な利益が確保されるよう適切かつ十分に取扱いします。
  3. お客様の情報を適正かつ適法な手段で取得し、法令等で定める場合を除き利用目的の範囲を超えた取扱いやお客様の同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客様の情報を正確に保つよう努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
  4. お客様に関する業務を外部業者に委託するにあたりましては、お客様の情報の管理やお客様への対応が適切に行われるよう努めてまいります。
  5. お客様との取引にあたりお客様の利益が不当に害されることを防止するため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
  6. 業務に関したお客様の保護とお客様の利便性の向上のため、当金庫が必要と判断した業務の適切な管理を行います。
- ※本基本方針において「お客様」とは、「当金庫をご利用されている方およびご利用なさろうとされる方」を意味します。
- ※お客様保護の必要性のある業務とは、与信取引、預金等の受入、金融商品の販売、募集のお客様と当金庫との間で行われるすべての取引に関する業務です。

## 利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客様との取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規程に基づき、お客様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、もってお客様の利益を保護するとともに、お客様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、当金庫がお客様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、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引
    - イ. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様と行う取引
    - ロ. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様と対立または競合する相手と行う取引
    - ハ. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様から得た情報を不当に利用して行う取引
  - (2) イ. からハ. のほかお客様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) 対象取引またはお客様との取引の条件または方法を変更する方法
  - (2) 対象取引またはお客様との取引を中止する方法
  - (3) 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様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程等を遵守するため、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。



# プライバシーポリシー（個人情報保護宣言）

当金庫は、お客様の信頼を第一と考え、お客様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ます。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。

## 1. 個人情報とは

本プライバシーポリシーにおける「個人情報」とは、「住所・氏名・電話番号・生年月日」等、特定の個人を識別することができる情報をいいます。

## 2. 個人情報等の取得・利用について

### (1) 個人情報の取得

◆当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得をします。また、金庫業務の適切な業務運営の必要から、お客様の住所・氏名・電話番号・性別・生年月日などの個人情報の取得に加えて、融資のお申込の際には、資産・年収・勤務先・勤続年数・ご家族情報・金融機関でのお借入れ状況など、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識・ご経験・資産状況・年収などを確認させていただくことがあります。

◆お客様の個人情報は、

- ① 預金口座のご新規申込書等、お客様にご記入・ご提出いただく書類等に記載されている事項
- ② 営業店窓口係や営業係等が店頭でお客様から取得した事項
- ③ 当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」、等の入力事項
- ④ 各地手形交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から提供される事項
- ⑤ その他一般に公開されている情報等から取得しています。

### (2) 個人情報の利用目的

◆当金庫は、次の利用目的のために個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。また、お客様にとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。

◆お客様本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示が求められた場合等を除いて、個人情報を第三者に開示することはありません。

### A. 個人情報（個人番号を含む場合を除きます）の利用目的（利用目的）

- ① 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込の受付のため
- ② 法令等に基づくご本人さまの確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
- ③ 預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
- ④ 融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため
- ⑤ 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため
- ⑥ 与信事業に際して当金庫が加盟する個人信用情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
- ⑦ 他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
- ⑧ お客様との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- ⑨ 市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
- ⑩ ダイレクトメール（DM）の発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
- ⑪ 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- ⑫ 各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- ⑬ その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため

### （法令等による利用目的の限定）

- ① 信用金庫法施行規則第110条等により、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません。
- ② 信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供いたしません。

### B. 個人番号の利用目的

- ① 出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務のため
- ② 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため
- ③ 金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため
- ④ 金地金取引に関する法定書類作成・提供事務のため
- ⑤ 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため
- ⑥ 教育、結婚・子育て等資金非課税制度等に関する法定書類作成・提供事務のため
- ⑦ 預貯金口座付番に関する事務のため

上記の利用目的につきましては、当金庫のホームページの他、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。

### (3) ダイレクト・マーケティングの中止

◆当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、お客様から中止のお申出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。

中止を希望されるお客様は、下記のお客様相談室までお申出下さい。

### 3. 個人情報等の正確性の確保について

当金庫は、お客様の個人情報等について、利用目的の達成のために個人データを正確かつ最新の内容に保つように努めます。

### 4. 個人情報等の開示・訂正等、利用停止等について

◆お客様本人から、当金庫が保有している個人情報等について開示等のご請求があった場合には、請求者ご本人であること等を確認させていただいたうえで、遅滞なくお答えします。

◆お客様本人から、当金庫が保有する個人情報等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報等の訂正、追加、削除または利用停止、消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報等の訂正等または利用停止等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。

◆お客様からの個人情報等の開示等のご請求については、所定の手数料をお支払いいただきます。

◆以上のとおり、お客様に関する個人情報等の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、下記のお客様相談室までお申出下さい。必要な手続についてご案内させていただきます。

### 5. 個人情報等の安全管理について

当金庫は、お客様の個人情報等の漏えい、滅失、または毀損の防止その他の個人情報等の適切な管理のために必要な措置を講じます。

### 6. 委託について

当金庫は、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っています。また、委託に際しましては、お客様の個人情報等の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督いたします。

- ・キャッシュカード発行・発送に関わる事務
- ・定期預金の期日案内の作成・発送に関わる事務
- ・ダイレクトメールの発送に関わる事務
- ・情報システムの運用・保守に関わる業務

### 7. 個人情報保護に関する質問・苦情・異議の申し立てについて

当金庫は、個人情報等の取扱いに係るお客様からの苦情処理に適切に取組みます。なお、当金庫の個人情報等の取扱いに関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、当金庫の営業店もしくは下記のお客様相談室までご連絡下さい。

#### 【個人情報に関する相談窓口】

千葉信用金庫 お客様相談室  
住 所：〒260-0013 千葉市中央区中央2丁目4番1号  
TEL：0120-013-565 FAX：043-224-8530  
Eメール：otoiawase@chiba-shinkin.co.jp

## 金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融商品の販売等に関する法律」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ます。

1. 当金庫は、お客様の知識、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行います。
2. 金融商品の選択・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に、当該金融商品の重要事項について説明を行います。
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、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
4. 店舗内での勧誘については、所定の営業時間内、訪問・電話による勧誘

については午前8時45分から午後8時までといたします。

ただし、事前にお客様からのご了解をいただいている場合を除きます。

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。

※当金庫は、確定拠出年金運営管理機関として、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定および加入者等に対する提示の業務」および「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関しても本勧誘方針を準用いたします。

# 保険募集指針

当金庫は、以下の「保険募集指針」に基づき、適正な保険募集に努めてまいります。

- 当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守いたします。  
万一、法令等に反する行為によりお客さまに損害を与えてしまった場合には、募集代理店として販売責任を負います。
- 当金庫は、お客さまに引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破たんした場合等の保険契約に係るリスクについて適切な説明を行います。
- 当金庫は、取扱い保険商品の中からお客さまが適切に商品をお選びいただけるように情報を提供いたします。
- 当金庫の取扱商品のうち、「個人年金保険※・一時払終身（養老）保険※・住宅関連の長期火災保険・積立火災保険※・債務返済支援保険・海外旅行傷害保険・積立傷害保険（年金払を含む）」を除く保険商品につきましては、法令等により以下のとおりご加入いただけるお客さまの範囲や保険金額等に制限が課せられています。  
（※の保険商品は、個人契約の場合のみ（以下同じ）。）
- (1) 保険契約者・被保険者になる方が下記のいずれかに該当する場合には、当金庫の会員の方を除き、制限の課せられている一部の保険商品をお取扱できません。

- ① 当金庫から事業性資金の融資を受けている法人・その代表者・個人事業主の方（以下、総称して「融資先法人等」といいます）
- ② 従業員数が20名以下の「融資先法人等」の従業員・役員の方

- (2) 「上記(1)に該当する当金庫の会員の方」「従業員数が21名以上の融資先法人等の従業員・役員の方」が保険契約者となる「個人年金保険・一時払終身（養老）保険を除く生命保険商品・傷害保険を除く第三分野の保険商品（医療保険等）」の契約につきましては、保険契約者一人あたりの通算保険

金額その他の給付金合計額（以下「保険金額等」といいます）を、次の金額以下に限定させていただきます。

- ・生存または死亡に関する保険金額等：1,000万円
- ・疾病診断、要介護、入院、手術等に関する保険金額等
  - ① 診断等給付金（一時金形式）：1 保険事故につき100万円
  - ② 診断等給付金（年金形式）：月額換算5万円
  - ③ 疾病入院給付金：日額5千円
- ④ 疾病手術等給付金：1 保険事故につき20万円

【特定の疾病に限られる保険は1万円】※合計1万円

【特定の疾病に限られる保険は40万円】※合計40万円

- 当金庫は、ご契約いただいた保険契約の内容や各種手続き方法に関するご照会、お客さまからの苦情・ご相談等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。なお、ご相談内容によりましては、引受保険会社所定の連絡窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただくことがございます。
- 当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客さまから寄せられた苦情・ご相談等の内容は記録し、適切に管理いたします。

保険契約に関する苦情、ご相談等は、取扱営業店または下記までお問い合わせください。

千葉信用金庫 経営管理部お客様相談室

電話番号：0120-013-565

受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時

## 反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、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。

### 《基本方針》

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、理事長以下、組織全体で対応し、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、暴力団追放県民会議、弁護士など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、民事および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ポリシー

当金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与の防止に向け、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  
理事会は、マネロン・テロ資金供与の防止を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、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主管部は事務管理部とし、関係する各部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に基づき、当金庫及び子会社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。
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  
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. 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。
8. 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。

# 金融ADR制度への対応

## 苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または経営管理部お客様相談室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で、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。

### 苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

**千葉信用金庫 経営管理部 お客様相談室**  
 住 所：〒260-0013 千葉市中央区中央2-4-1  
 電話番号：0120-013-565  
 F A X：043-224-8530  
 Eメール：otoiawase@chiba-shinkin.co.jp  
 受付日時：信用金庫営業日 9:00~17:00  
 受付媒体：電話、FAX、手紙、Eメール

※お客様の個人情報苦情等の解決を図るため、また、お客様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。

4. 当金庫のほか、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苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記経営管理部お客様相談室へご相談ください。

### 全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）

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

5. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）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、経営管理部お客様相談室または上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。

### 東京弁護士会紛争解決センター

住 所：〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3  
 電話番号：03-3581-0031  
 受付日：月～金（祝日、年末年始除く）  
 時 間：9:30~12:00、13:00~15:00

### 第一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  
 電話番号：03-3595-8588  
 受付日：月～金（祝日、年末年始除く）  
 時 間：10:00~12:00、13:00~16:00

### 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  
 電話番号：03-3581-2249  
 受付日：月～金（祝日、年末年始除く）  
 時 間：9:30~12:00、13:00~17:00

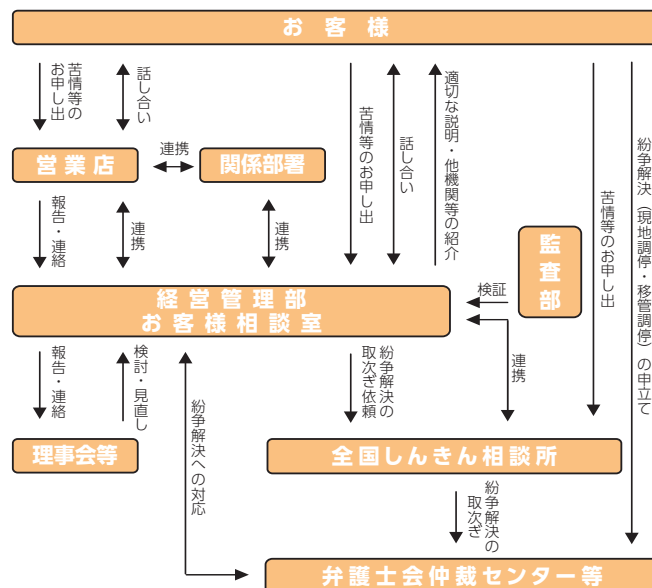
6. 東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様さまにもご利用いただけます。

その際には、次の(1)、(2)の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。

なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫経営管理部お客様相談室

談室にお尋ねください。

- (1) 現地調停  
東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。詳しくは、当金庫経営管理部お客様相談室へお問い合わせ下さい。
- (2) 移管調停  
当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。詳しくは、当金庫経営管理部お客様相談室へお問い合わせ下さい。
7. 当金庫の苦情等の対応  
当金庫は、お客様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様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、経営管理部お客様相談室がお客様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、関係部署および経営管理部お客様相談室が連携したうえで、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様に対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を行います。
- (4) お客様からの苦情等のお申し出は、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) お客様からの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要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) 苦情等への取組体制





# リスク管理態勢

当金庫では、統合的リスク管理を経営の最重要課題として位置づけ、各リスクの担当部署を決め、適切なリスク管理を行っております。また、これらリスクに対しては、経営管理部がその管理状況を検証し、各リスクを一元的に把握し、理事会および常務理事会においてきめ細かいコントロールを行っております。

今後も、経営の健全性を確保し収益の向上を図るため、リスク管理の強化に取り組んでまいります。

## 信用リスク

信用リスクとは、貸出先の財務状況の悪化などにより、資産（オフ・バランスを含む）の価値が減少ないし消滅し、損失を被るリスクです。当金庫では、貸出金などの推進部門と審査部門を分離し、推進に偏らず厳格な審査体制を採用しております。資産査定については、経営管理部を統括部署として貸出資

産の内容などを厳格に査定し、監査部にて査定手続きの適切性および結果の正確性を検証しております。大口与信先については、融資審査会を定期的開催し、個々の貸出先などへの取組方針を明確にしております。こうした事前の審査や事後の管理を強化することで、貸出資産の健全化に努めております。

## 市場リスク

市場リスクとは、金利・為替・株式など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および資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクです。当金庫では、有価証券

運用について、安全性と流動性を十分考慮し、運用基準などを定め、リスク分散を図りながら効率的に収益の最大化を図る体制を整備しております。また、経営管理部を市場リスク管理の統括部門として、統一的な尺度で計測し、検証、評価をしております。

## 流動性リスク

流動性リスクとは、調達と運用の期間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、また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「資金繰りリスク」、および市場の混乱など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たりすることによ

り損失を被る「市場流動性リスク」のことです。当金庫では、一定の基準を設け、総合企画部が毎日の流動性準備量を検証し、週次・月次では市場資金部が作成する資金繰り表などに基き常務理事会が検証するなど、支払い準備には万全を期しております。



## 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により損失を被るリスク（自己資本比率の算出に含まれる分）のことです。自己資本比率の算出に含まれないものの当金庫

が定義したリスクも含み、以下のものが該当します。オペレーショナル・リスクについては、経営管理部を総合的な管理部署として、その発生防止に努めております。

## 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・不正などを起こすことにより、当金庫が損失を被るリスクです。当金庫では、事務の正確性向上のため、全ての事務に係る規程・細則などを制

定しております。また、事務検査室による臨店検査や各営業店にて自店検査を実施し、事務処理の厳格化と事故の未然防止に努めております。

## 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などシステムの不具合等に伴い当金庫が損失を被るリスクやコンピュータが不正に使用されることにより当金庫が損失を被るリスクです。当金庫では、勘定処理の主要システムはしんきん共同センターに加盟し、各種データの遠隔地保管ならびにバックアップ専用のシステムを完備するなどシステム面の安全対策を講じております。また、(財)金

融情報システムセンター発刊の「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン策定のための手引書」などに基づき、「コンティンジェンシープラン（危機管理マニュアル）」を制定し、万一の事故や災害に備えるとともに、サイバー攻撃リスクへの対応として、サイバーセキュリティ管理規程を制定し、サイバーセキュリティ管理態勢の整備に努めております。

## その他オペレーショナル・リスク

その他オペレーショナル・リスクとしては、「法務リスク」「人的リスク」「有形資産リスク」「風評（レピュテーション）リスク」などが該当します。これらのその他オペレーショナル・リスクについては、主管部署を定め、各種管理規程・細則を制定し適切な管理に努めております。

法務リスク……法務リスクとは、お客様に対する過失による義務違反および不適切なビジネス・マーケット慣行から生じる損失、損害などをいいます。

人的リスク……人的リスクとは、人事運営上の不公平・不公正・差別的行為等から生じる損失、損害などをいいます。

有形資産リスク……有形資産リスクとは、災害その他の事象から生じる有形資産の毀損、損害などをいいます。

風評（レピュテーション）リスク……風評（レピュテーション）リスクとは、評判の悪化や風説の流布等により信用が低下することによる損失、損害などをいいます。