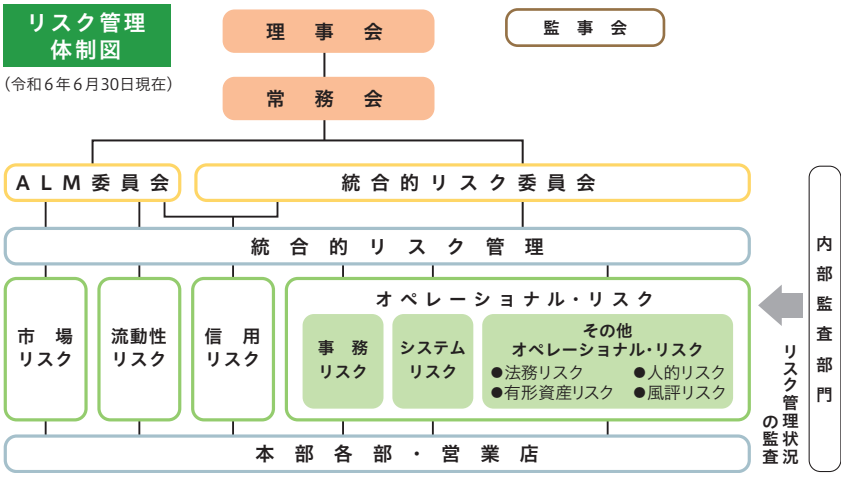
経営管理体制

リスク管理に対する取組み

リスク管理体制

金融の自由化、グローバル化の進展や金融技術の高度化に伴い、金融機関が抱えるリスクは急激に多様化・複雑化しております。

このような金融環境のもと、当金庫はリスク管理が経営の健全性を確保し収益性の向上を図る経営上の最重要課題の一つとして認識し、各リスクの管理部署を明確化し、個々のリスク管理の強化に努めております。さらに、当金庫の直面する全てのリスクに関して、それぞれのリスク区分毎に評価したリスクを総体的に捉え、当金庫の経営体力（自己資本）と対比することによって、自己管理型のリスク管理を行う「統合的リスク管理態勢」の整備に積極的に取り組んでおります。



各種リスクの内容について

信用リスク

信用供与先の財務状況の悪化等により、資産（オフ･バランスを含む）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクのことです。

当金庫は、この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り、資産（オフ・バランスを含む）の健全性の確保と収益性の向上に努めております。

市場リスク

金利、為替、株式等の様々な市場のリスク要因の変動により、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、及び資産・負債から生み出される収益が変動し、損失を被るリスクのことです。

当金庫は、このリスクの所在、種類・特性及び特定・評価、モニタリング、コントロール等の手法を適切に把握・管理し、適正な市場リスク管理態勢の整備・確立を図ることにより、健全性の確保と収益性の向上に努めております。

流動性リスク

運用と調達の期間のミスマッチや予期せぬ資金の流出により、資金確保が困難になったり、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リスク、及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のことです。

当金庫は、このリスクの特性に見合った適切な流動性リスク管理態勢の整備・確立に努めております。

オペレーショナル・リスク

◆事務リスク

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のことです。

当金庫は、このリスクを適正に把握および管理し、事務処理の適正化と向上を図ることによりお客さまとのトラブル・不祥事件の発生を未然に防止し、健全性の確保と収益性の向上に努めております。

◆システムリスク

コンピューターシステムの障害、不正利用、自然災害あるいはサイバー攻撃等により損失を被るリスクのことです。

当金庫は、このリスクを的確に把握・分析・管理し、適切にリスク排除・軽減するためのシステム安全対策を講じ、情報資産の適切な利用・管理・保護態勢を確保することにより、業務の健全性及び適切性の確保と収益性の向上に努めております。

◆法務リスク

法令等の遵守状況が十分でないことにより損失を被るリスク、及び法令改正や訴訟への対応が不十分なことにより損失を被るリスクのことです。

当金庫は、基本方針（経営理念）、法令等遵守方針、行動要領、行動規範に則り、このリスクを適切に把握・管理し、コンプライアンス態勢の強化に努めております。

◆人的リスク

人事運営上の不公平・不公正（報酬、手当、解雇等の問題）・差別的行為により損失を被るリスクのことです。

当金庫は、このリスクが当金庫の経営及び業務運営に大きな影響を及ぼすことを認識し、日頃の人事運営を通じて適切な人事管理に努めております。

◆有形資産リスク

災害、犯罪又は資産管理の瑕疵等の結果、有形資産の毀損等により損失を被るリスクのことです。

当金庫は、このリスクを適正に把握・管理することで、大規模災害等が発生した際に被るリスクを軽減し、当金庫の業務を継続することによるお取引先の利便性確保に努めております。

◆風評リスク

噂や憶測、評判といったあいまいな情報等による誤解・誤認・拡大解釈などから、当金庫の社会的信用が悪化し、経営上の損失を被るリスクのことです。

当金庫は、地域金融機関としての使命を全うするためには、当金庫に対する良好な評価を維持することが不可欠であるとの基本的認識に立ち、このリスクに対する管理を行っております。

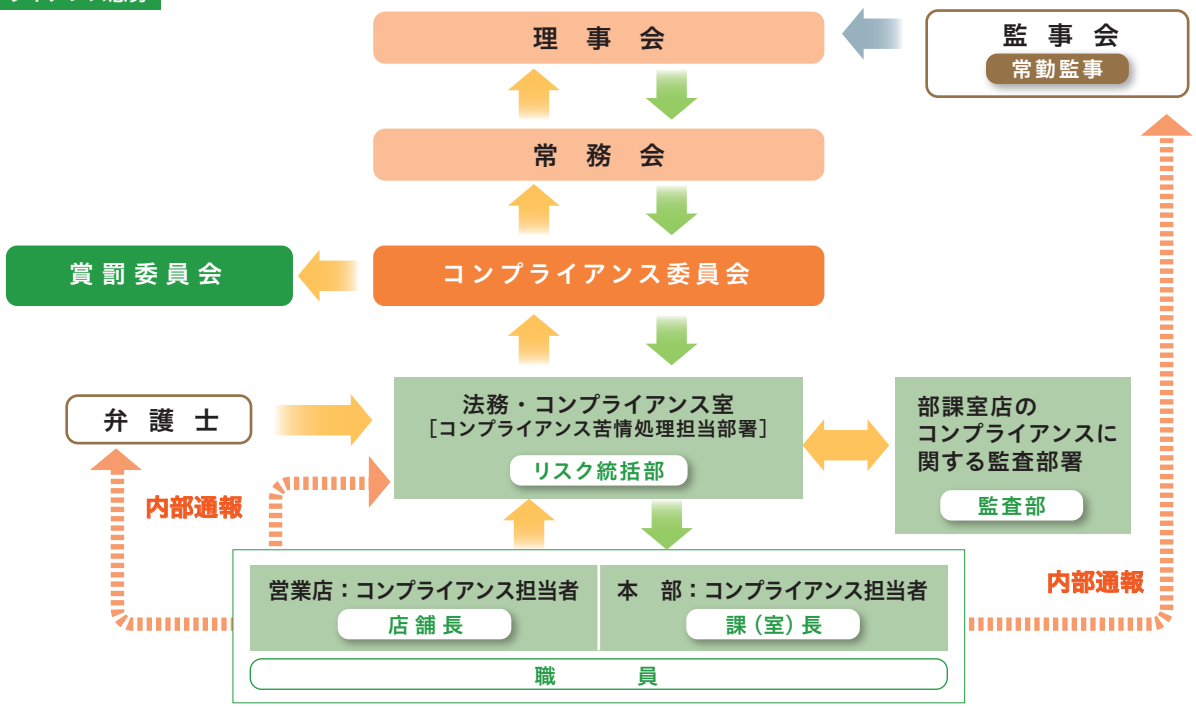
コンプライアンス

コンプライアンス態勢

当金庫は、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、高い倫理観の確立とコンプライアンス態勢の実現に向けて「法令等遵守方針」、「ふくしん倫理憲章」を制定し、金庫内外に発信するとともに、役職員のコンプライアンスに対する意識の向上を図っております。

当金庫は、役職員一人ひとりが信用金庫のもつ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てまいります。

コンプライアンス態勢



法令等遵守方針

1.私たちは、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、質の高い金融及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します。

2.私たちは、高度な職業的倫理に基づき、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反することのない、誠実かつ公正な業務運営を行います。

3.私たちは、社会の秩序や安全に脅威を与えるような反社会的勢力は、これを断固として拒絶し、不当な介入を排除します。

ふくしん倫理憲章

1.信頼の確保

私たちは、ふくしんの社会的責任と公共的使命を十分認識し、健全な業務運営を通じて、社会から揺るぎない信頼を確保します。

2.法令等の遵守

私たちは、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に従い誠実かつ公正な業務運営の遂行に努めます。

3.地域社会への貢献

私たちは、質の高い金融サービスの提供等を通じて、地域社会の発展に貢献します。

4.透明な経営の徹底

私たちは、広く地域社会とのコミュニケーションの充実に努め、透明な経営の徹底を図ります。

5.反社会的勢力との関係遮断

私たちは、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、関係遮断を徹底します。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策への取組み

当金庫は、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、基本方針を次のとおり定め、管理態勢の整備に努めております。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策ポリシー

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。

具体的には、組織全体で連携・協働してマネロン・テロ資金供与のリスクを特定・評価するための枠組みの構築、各部門の利害調整、マネロン・テロ資金供与リスクの特定・評価を実施するための指導・支援、マネロン・テロ資金供与リスクの評価結果を踏まえたポリシー・規程の策定、またこれらのポリシー・規程に基づき定める顧客管理、記録保存等の具体的な手法の策定、更に、マネロン・テロ資金供与リスクを適切にコントロールするために必要となる経営資源の配分等について、主導性を発揮します。

また、当金庫のマネロン・テロ資金供与リスクが変化した際や、運営上の課題が確認された場合には、改めてポリシー・規程・手順等の見直しを検討し、マネロン・テロ資金供与対策の実効性を高める対応態勢を構築します。

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統括部署はリスク統括部とし、リスク統括部が、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。

4.顧客の管理方針

適切な取引時確認を実施し、顧客や取引のリスクに即した対応策を実施する態勢を整備します。

また、顧客から定期的な情報収集、取引時の記録等から取引実態等を定期的に調査・分析することで、継続的な顧客管理による対応策の見直しを図ります。

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取引を基に、顧客の属性、取引時の状況等を総合的に検証・分析することで、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。

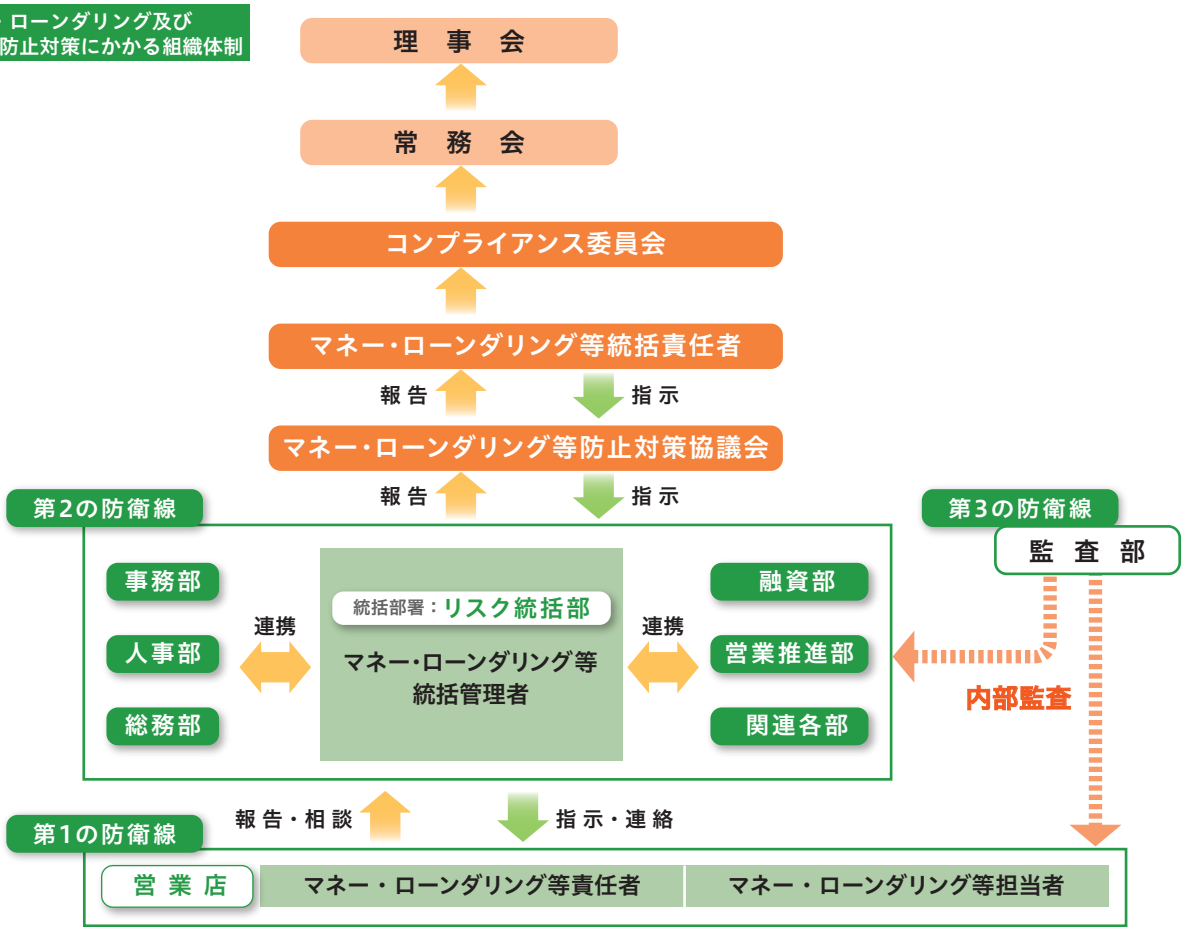
8.実効性の検証

マネロン・テロ資金供与対策の管理態勢について、統括部署であるリスク統括部による営業店、ATM等における対策の実効性を定期的に検証し、対策の実効性確保に向けた改善を進めるとともに、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。

9.顧客からの理解促進

顧客からの定期的な情報収集に向けて、当金庫のホームページ、営業店、ATM等を活用して、顧客からの理解を得るための周知、広報活動に取組みます。

マネー・ローンダリング及び テロ資金供与防止対策にかかる組織体制



反社会的勢力との関係遮断に向けた取組み

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、「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。

反社会的勢力に対する基本方針

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、警察、暴力追放運動推進センター、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。

顧客保護に対する取組み

当金庫は、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上を図るため、「顧客保護等管理方針」を制定し、当該方針に則り、「顧客説明管理態勢」「顧客サポート等管理態勢」「顧客情報管理態勢」「外部委託管理態勢」「利益相反管理態勢」などの態勢整備および確立に努めております。

顧客保護等管理方針

当金庫は、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に従い誠実かつ公正な業務運営を遂行します。また、「健全性の向上とお客様第一主義の経営に徹し、信頼される金融機関を目指します。」との経営の基本方針に則り、顧客保護及び利便性の向上を図るため次の事項を遵守し、適正な顧客保護等管理態勢の整備・確立に努めます。

1.当金庫は、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上に向けた継続的な取り組みを行います。
2.当金庫は、お客さまへの説明を要する取引や金融商品について、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行います。
3.当金庫は、お客さまからのご相談や苦情等について、公正・迅速かつ誠実に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めます。
4.当金庫は、お客さま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外部への提供等を行いません。また、お客さまの情報を正確かつ最新の内容に保つように努めるとともに、漏えい・滅失等の防止のため、お客さまの情報の安全管理措置を講じます。
5.当金庫が行う業務を第三者（当金庫の子会社を含む外部業者）に委託するにあたって、お客さまの情報管理やお客さまへの対応が適切に行われるよう努めます。
6.当金庫は、お客さまとの取引において、お客さまの利益が不当に害されることがないよう利益相反の管理に努めます。

◆顧客説明管理態勢
当金庫は、お客さまとのお取引や商品のご説明および情報提供に関する規程を整備するとともに、職員に周知徹底を図り、お客さまに対する説明が適切かつ十分に行われるよう取り組んでおります。

◆顧客サポート等管理態勢
当金庫は、お客さまからのお問合せ、ご相談、ご要望および苦情などについて、公平・迅速かつ誠実な態度での対応に努め、お客さまのご理解と信頼を得られるよう取り組んでおります。

◆顧客情報管理態勢
当金庫は、お客さまに関する情報管理の適切性を確保するために規程を整備するとともに、職員に周知徹底を図り、当該情報の適切な保護を図っております。

◆外部委託管理態勢
当金庫は、業務を外部委託する場合、その業務を遂行できる能力を有するものに限定するとともに、委託先に対しての委託業務の処理状況や秘密保持管理状況について、定期的に検証しております。

◆利益相反管理態勢
当金庫は、お客さまとのお取引におきまして、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反のおそれのある取引について、職員に周知徹底を図っております。

金融商品販売における勧誘方針

当金庫は、お客さまに金融商品を販売する際には、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、「金融商品に係る勧誘方針」を遵守し、勧誘の適正の確保を図っております。

金融商品に係る勧誘方針

1.当金庫は、お客さまの知識、経験、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・購入は、お客さま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。

個人情報保護に対する取組み

当金庫は、個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）をホームページで公表するとともに個人情報取扱事業者として「個人情報の保護に関する法律」およびその他の関連法令等に基づき、個人情報の保護に努めております。

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）［抜粋］

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及び個人番号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」、「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」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。個人情報等に関する次の事項につきましては、当金庫のホームページ、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。

1. 個人情報等の取得　2. 個人情報等の利用目的　3. 個人情報等の利用目的の通知・開示・訂正等、利用停止等

金融ＡＤＲ制度への対応

○苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ、ポスター等で公表しております。

ご相談・苦情等は、当金庫営業日に営業店または、下記お客様相談室にお申し出ください。

○紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に下記のお客様相談室または全国しんきん相談所にお申し出があれば、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。）、福井弁護士会、金沢弁護士会、富山県弁護士会の仲裁センター等にお取次ぎいたします。

またお客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。なお、東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京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ございます。例えば、東京以外の弁護士会において東京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）がございます。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ下記「東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫お客様相談室」にお尋ねください。

福井信用金庫
リスク統括部 お客様相談室
電話番号 0120−294−864
受付時間 9:00〜17:00
（土日祝日、年末年始を除く）

全国しんきん相談所
電話番号 03−3517−5825
受付時間 9:00〜17:00
（土日祝日、年末年始を除く）

東京弁護士会
電話番号 03−3581−0031
受付時間 9:30〜12:00 13:00〜16:00
（土日祝日、年末年始を除く）

第一東京弁護士会
電話番号 03−3595−8588
受付時間 10:00〜12:00 13:00〜16:00
（土日祝日、年末年始を除く）

第二東京弁護士会
電話番号 03−3581−2249
受付時間 9:30〜12:00 13:00〜17:00
（土日祝日、年末年始を除く）

福井弁護士会
電話番号 0776−23−5255
受付時間 9:00〜17:00
（土日祝日、年末年始を除く）

金沢弁護士会
電話番号 076−221−0242
受付時間 10:00〜17:00
（土日祝日、年末年始を除く）

富山県弁護士会
電話番号 076−421−4811
受付時間 10:00〜16:00
（土日祝日、年末年始を除く）

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

当金庫では、お客さまからのご意見やご要望を広くお伺いするとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めております。

お客さま満足度向上に向けた取組み体制

当金庫は下図のとおり「お客さまの声」の収集を通じてお客さまの真のニーズを把握し、改善策の検討・実施に取り組んでおります。

「お客さまの声」の収集

- 営業店窓口（営業店職員）に寄せられるご意見・ご要望
- 「お客様相談室」に寄せられるご意見・ご要望
- ホームページに寄せられるご意見・ご要望
- 「お客さまの声」アンケート

「お客さまの声」の分析（真のニーズの把握）

改善策の検討

- 金融商品・サービスの提供
- 営業店の設備の充実
- お客さまへの対応

より良いサービスの提供

ご意見・ご要望・苦情等に関するお問い合わせ窓口

お客さまから寄せられるご意見・ご要望・苦情等に迅速かつ誠実にお応えするため、お問い合わせ窓口を設置いたしております。お気軽にご相談ください。

お客様相談室

0120-294-864

≪受付時間≫当金庫営業日 9:00～17:00
ホームページでも受け付けております

令和５年度「お客さまの声」アンケート結果はこちら