金庫の事業の運営に関する事項

統合的リスク管理について

金庫経営や金融技術が複雑かつ高度化する環境においては、自己責任原則のもとで、金融機関の様々なリスクを管理することが重要となります。

当金庫は、信頼性の高い健全な経営を確立するために最も重要な経営課題のひとつとして位置付け、平成20年9月に「統合的リスク管理基本方針」を制定し、リスク管理委員会が中心となって適切な管理体制の構築に努めています。

1.信用リスク管理

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（オフバランス資産を含む）の価値が減少あるいは消滅し、当金庫が損失を被るリスクのことです。

信用リスクについては、自己査定の債務者区分および分類結果等にもとづいてリスクを適正に把握し、適切なポートフォリオ管理等に反映させることとしています。

2.市場リスク管理

市場リスクとは、金利、有価証券の価格、為替等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産の価値が変動し、金融機関が損失を被るリスクであり、具体的には、金利リスク、価格変動リスク、為替リスクが含まれます。

当金庫は、リスクを適正に把握し、これを当金庫として取り得る許容範囲内に収めるとともに、リスクの管理と配分による適切な収益の確保を目指しております。

3.流動性リスク管理

流動性リスクとは、市場流動性リスクと資金繰りリスクのことをいいます。

市場流動性リスクとは、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をいい、資金繰りリスクとは、当金庫の財務内容の悪化等により必要な資金が確保できなくなり、資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に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をいいます。

当金庫では、市場流動性の状況を適切に把握し対応するとともに、当金庫の資金調達・運用構造に即した適切かつ安定的な資金繰りを確保しております。

4.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、不適切な内部手続き・人的要因・システムが不適切あるいは機能しないこと、または外部要因により生ずる損失に関するリスクであり、事務・システム・法務・人的・有形資産・風評リスクを含む広義の概念です。

①事務リスク管理

金融機関の業務が、多様化・専門化することに伴い、役職員が正確な事務を怠る、あるいは、事故等を起こすことにより当金庫が損失を被るリスクをいいます。

当金庫では、常に事務リスク発生の危険度を把握し、規程の整備指導をはかるとともに、事務連絡会等を経て、厳正な事務管理に努めています。

②システムリスク管理

システムリスクとは、コンピューター・システムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い金融機関が損失を被るリスクのことです。金融機関にとってのシステムの安定稼動は社会的責務といっても過言ではありません。

当金庫では、万一の災害時においてもコンピューター・システムが安定稼動するようにバックアップシステムを確立しています。また、危機管理計画書を作成し、組織として万全の対応ができるよう取り組んでおります。

③法務リスク管理

法務リスクとは、金庫経営、金庫取引等に係る法令・庫内規定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当金庫の信用の失墜を招き、当金庫が損失を被るリスクをいいます。

法務リスク管理は、当金庫の経営方針、飯塚信用金庫行動綱領等に則り、リスクを適切に把握、管理しコンプライアンス態勢の構築を図るよう努めています。

④人的リスク管理

人的リスクとは、人事運営上の評価等に関する不公平やセクシャルハラスメント等に関する差別的行為により、当金庫が損失を被るリスクをいいます。

当金庫は、人事リスク管理能力を向上させるためセクシャルハラスメント等の研修・教育を行い、「人事相談窓口」を設置する等、円滑な業務運営を果たすための体制の整備に努めています。

⑤有形資産リスク管理

有形資産リスクとは、災害等の事象から建物・什器設備等の資産の毀損や、業務運営環境の質の低下等により当金庫が損失を被るリスクをいいます。

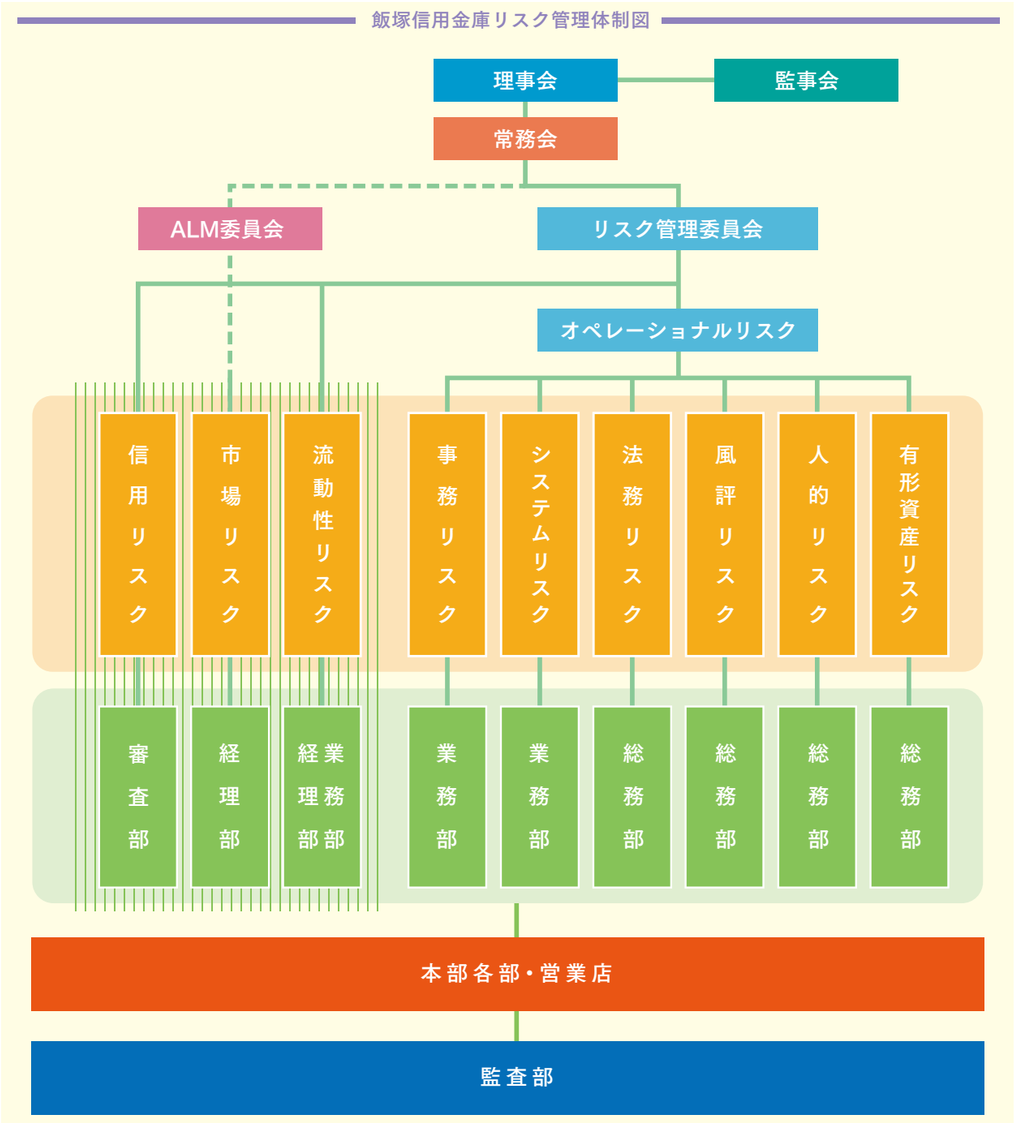
当金庫は定期的に有形資産の点検・管理を実施し、災害等が発生した際に被るリスクを極力低減できるよう取り組んでおります。

⑥風評リスク管理

風評リスクとは、金融機関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、利便性等金融機関の評判を形成する内容が劣化し、または事実とは相違する風聞等により、顧客から見て金融機関への安心度、親密度が損なわれ、金融機関への評判が低下するリスクをいいます。

当金庫は、風評リスクに対する管理部署を具体的に設置し、不断にモニタリングを行い、当金庫の評判に影響を及ぼすと思われる事項について、相互に協力して情報を収集・分析し風評リスクの管理を徹底するよう努めています。

飯塚信用金庫リスク管理体制図



コンプライアンス（法令等遵守）について

法令等および規定の遵守については、当金庫では経営の最重要課題として位置付け、コンプライアンス委員会にて、平成13年4月に制定した「飯塚信用金庫倫理綱領」について、近年のCSR（企業の社会的責任）への取組みに関する社会的関心の高まりや、顧客情報の適正な保護および顧客説明態勢の整備等が強く要請されていることを受け、平成18年2月に「飯塚信用金庫行動綱領」へと改定し、全役職員にこれらを含む携帯用の「服務規程」を配布して周知徹底を図っています。また、コンプライアンス委員会の下部組織であるコンプライアンス担当者部会を組織し、毎期の法令等遵守にかかる具体的な実践計画を「コンプライアンス・プログラム」として定め、実行することでコンプライアンスマインドの高揚を図っております。

金庫の事業の運営に関する事項

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程に基づき、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、より一層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。

Ⅰ.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。

Ⅱ.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

❶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

❷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

❸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）❶から❸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

Ⅲ.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。

❶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

❷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

❸対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法

❹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

Ⅳ.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。

Ⅴ.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。

金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「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。

Ⅰ.当金庫は、お客様の知識、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。

Ⅱ.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いたします。

Ⅲ.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。

Ⅳ.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。

Ⅴ.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。

信用金庫をご利用のお客さまへのご注意とお願い

●「金融犯罪の撲滅」について

飯塚信用金庫は、「犯罪の起きにくい社会づくりに関する協定」に基づき、振り込め詐欺等の特殊詐欺やインターネットを不正に利用した犯罪など、預金口座を不正に利用した金融犯罪の撲滅に向けて、銀行等が取り組む有効な対策について関係者間で協議をいたしました。その結果、「ニセ電話詐欺撲滅対策」に向けて窓口対応等の強化をいたしております。ご協力をお願いいたします。



❶65歳以上で 500万円以上の現金持ち帰りは全件通報
法人名義口座や頻繁に高額取引のある既把握の人物等、特段の理由があるものを除き原則として警察に全件通報を行います。

❷65歳以上で200万円以上500万円未満の払い出し希望者には、アンケートシートを利用した聞き取りを実施
法人名義口座や頻繁に高額取引のある既把握の人物等、特段の理由があるものを除き原則としてアンケートシートを利用した聞き取りを実施し、不審点を発見した際は警察へ通報を行います。

❸防犯チェックシート（高額現金支払い時確認シート）の活用等
防犯チェックシートの活用、および各種防犯活動を行います。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策基本方針

飯塚信用金庫は、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。

❶運営方針
当金庫は、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基本方針・規程・手順等の策定、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。
また自金庫のマネロン・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、改めて基本方針・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。

❷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業務部とし、業務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。

❸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。

❹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。

❺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。

❻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。

❼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。

❽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、主管部である業務部による営業店、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。

❾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。

反社会的勢力に対する基本方針

飯塚信用金庫の役職員は、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。

❶当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当請求に対しては断固として拒絶します。
❷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。
❸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。
❹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、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
❺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。

内部統制システムの運用状況

2007年6月に、理事の職務執行が法令および定款に適合した適正なものとなるよう信用金庫法第36条第5項第5号および同施行規則第23条に基づき「内部管理基本方針」を定め、この「内部管理基本方針」に従い、「統合的リスク管理規程」によるリスク管理を行っております。

2025年度においては、理事会（14回）、監事会（13回）、リスク管理委員会（3回）などを定期的に開催いたしました。
また、「内部監査規程」に基づく内部監査の実施、法令等の遵守を徹底するため法務委員会（3回）、「コンプライアンス委員会規程」およびコンプライアンスプログラムに基づくコンプライアンス委員会会議（5回）、職員部門別指導研修（7回）などを実施いたしました。

金庫の事業の運営に関する事項

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。）を営業店または総務部で受け付けています。

❶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。
❷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。
❸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。

飯塚信用金庫 総務部

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。

住　　所	飯塚市本町11番42号		
電話番号	0948-22-3300	F A X	0948-24-7642
受付時間	9:00～17:00（当金庫営業日）		
受付媒体	電話、FAX、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。

❹当金庫のほかに、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」や「九州北部地区しんきん相談所」等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「総務部」にご相談ください。

	名　　称	全国しんきん相談所 [一般社団法人全国信用金庫協会]	九州北部地区しんきん相談所 [一般社団法人九州北部信用金庫協会]
[しんきん相談所]	住　　所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒812-0016 福岡市博多区博多駅南1丁目10-4 第二博多偕成ビル3階
	電話番号	03-3517-5825	092-481-8815
	受付日時	月～金（土曜日、日曜日、祝祭日その他信用金庫の休業日は除く） 9：00～17：00	月～金（土曜日、日曜日、祝祭日その他信用金庫の休業日は除く） 9：00～12:00 ／ 13:00～17：00
	受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談

❺福岡県弁護士会のほか、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、当金庫「総務部」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ていただくことも可能です。

	名　　称	天神法律相談センター	北九州法律相談センター	久留米法律相談センター
[福岡県弁護士会仲裁センター等]	住　　所	〒810-0001 福岡市中央区天神3-4-8 天神重松ビル2階	〒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
	電話受付時間	月～金　9:00～19:00 土、日、祝日　9:00～13:00	月～金　9：00～12：00 13：00～17：00	月～金　9：00～17：00

	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
[東京弁護士会等]	住　　所	〒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	平日　9：30～12：00 13：00～16：00	平日　10：00～12：00 13：00～16：00	平日　9：30～12：00 13：00～17：00

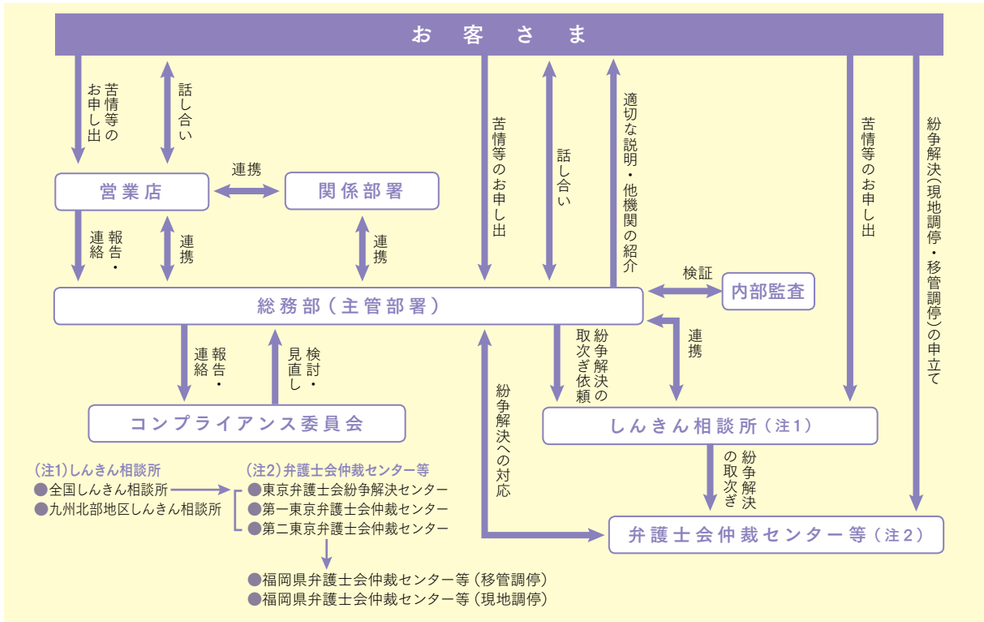
❻東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、次の（1）、（2）の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または、当金庫「総務部」にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ（https://www.shinkin.co.jp/iizuka/）をご覧ください。

（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。例えば、お客さまは、福岡県弁護士会の仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続きを進めることができます。

（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。例えば、福岡県弁護士会の仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

❼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、総務部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、関係部署および総務部が連携したうえ、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総務部から行います。
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苦情等への取組体制



※詳しくは左ページの❹および❺をご参照ください。