事業の運営に関する事項

リスク管理の徹底

金融の自由化・国際化の進展に伴い金融機関を取り巻くリスクは一段と複雑・多様化しており、リスク管理の重要性が高まっています。

このような状況のもと、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、風評リスク、法務リスク、人的リスク、有形資産リスク）の多様なリスクの正確な把握、適切な管理運営を事務レベル担当者によるALM委員会、役員及び本部部長によるリスク管理会議を通じて行っています。また、可能な限り、リスク量の計測を行い自己資本比率計画、中期経営計画等の策定根拠としています。

このような管理を行って、経営の健全性を確保し、収益力の向上を図り、自己資本の充実に努めているところです。

信用リスク

信用リスクとは、企業及び個人への貸出金並びに有価証券による投資先が業況悪化などから約定どおりに返済されず、回収不能となり、当金庫が損失を被るリスクのことです。

当金庫では、貸出資産の健全化を目指して審査部門と営業推進部門を分離し、厳格な審査体制を整備しています。

また大口融資については、融資担当者以外も参加する融資審査会を設け、より厳格な審査体制により万全を期しています。

さらに有価証券については適切な運用・管理体制のもと、リスク管理を行っています。

市場リスク

市場リスクとは、金利、有価証券等の価格及び為替等の市場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て損失を被るリスクのことです。

当金庫では、各取引部門ごとに運用・管理基準を定めております。また、リスクの状況を経営陣に報告して、適切な運用・管理に万全を期しています。

流動性リスク

流動性リスクとは、資金運用と調達の期間のミスマッチあるいは予期せぬ資金の流出等に伴って大幅な流動性不足が生じ、市場での調達が不可能となったり、通常よりも著しく高い金利での調達を余儀なくされるリスクのことです。

当金庫では、あらゆる状況に対応するためALM委員会や、リスク管理会議を設け、万一の場合に対応する流動性危機管理計画などを策定し万全を期しています。

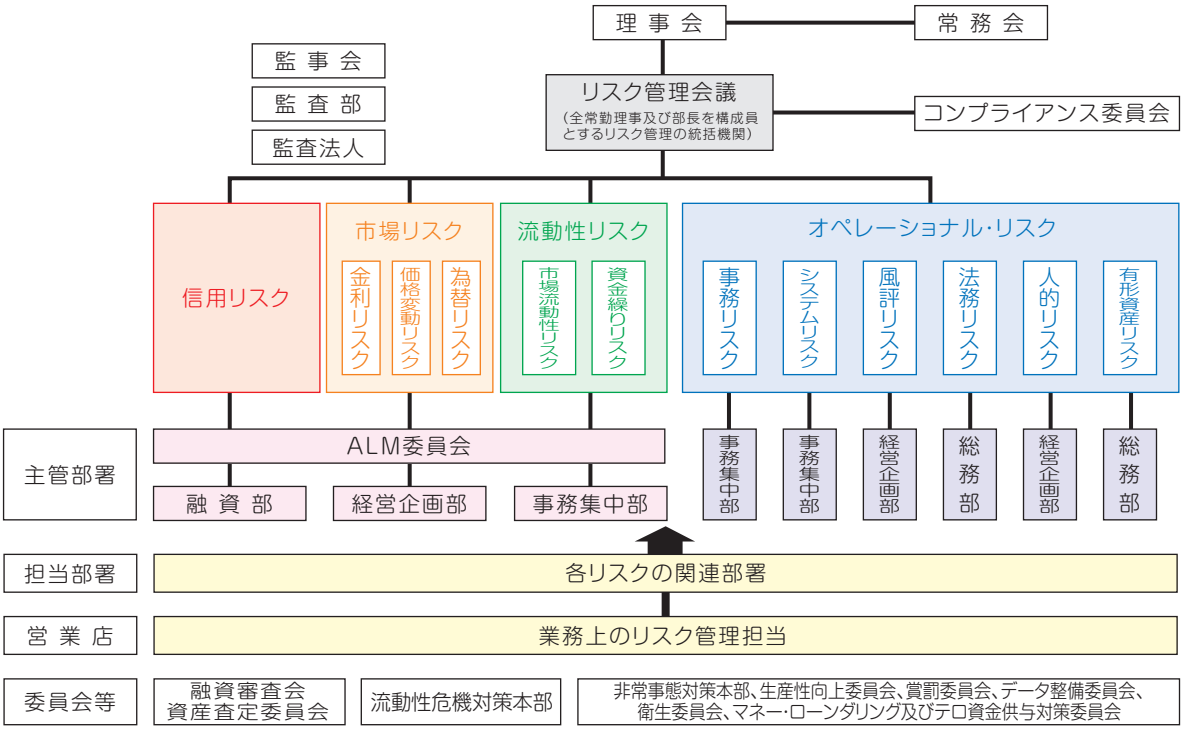
なお、資金が必要な場合は、信金中央金庫及び日本銀行に依頼する体制を整備しています。

オペレーショナル・リスク

オペレーショナル・リスクとは、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、外生的な事象により損失を被るリスクのことです。具体的には事務リスク、システムリスク、風評リスク、法務リスク、人的リスク及び有形資産リスクのことです。

当金庫では、オペレーショナル・リスクを総合的に管理することを重視し、オペレーショナル・リスクの所在・種類・特性についての特定・評価・モニタリング・コントロール等を行い、オペレーショナル・リスクの総合的な管理状況を適格に認識し、リスクの極小化・収益の確保に努めています。

熊本中央信用金庫のリスク管理体制



内部統制システム構築の基本方針

当金庫は、信用金庫法第 36 条第 5 項第 5 号並びに同法施行規則第 23 条の規定に基づき、理事会で決議しました以下の「内部管理基本方針」に則って、継続的に内部統制システムの整備を進め、その実効性確保に努めております。

内部管理基本方針

熊本中央信用金庫（以下「当金庫」という。）は、信用金庫法及び定款に則り、当金庫の業務の健全性･適切性を確保するための態勢（以下「内部管理態勢」という。）を整備することを目的として、以下のとおり、内部管理基本方針を定める。

1．理事及び職員の職務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

（1）当金庫は、「倫理行動実践宣言」、「 熊本中央信用金庫行動綱領」及び「コンプライアンス・マニュアル」等を定め、役職員が法令及び定款並びに社会的規範を遵守する態勢を構築する。

（2）当金庫は、コンプライアンスの実践について、事業年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を理事会で決定し、実施する。

（3）当金庫は、コンプライアンスを統括する部署を設置するとともに、理事長を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンス全般に関する事項について審議と決定を行い、その結果を理事会に報告する。

（4）当金庫は、部店長を「コンプライアンス責任者」、部店長が任命したものを「コンプライアンス担当者」として配置する。責任者及び担当者は、日常業務の中でコンプライアンスの徹底を図るとともに、その状況をモニタリングする。

（5）当金庫は、法令又は内部規程等の違反が生じた場合、役職員が直接情報提供を行う手段として、通常の報告ルートのほかに、「公益通報取扱規程」による報告ルートを設け、その利用につき役職員に周知する。

（6）当金庫は、監査部が、法令等遵守態勢の有効性及び適切性について定期的に内部監査を実施し、その結果を理事長に報告する。理事長は、必要に応じて被監査部門及び統括・管理部門に改善すべき事項の改善を指示し、その実施状況を検証する。また、監査部は、経営に重大な影響を与えると認められる事項については理事会に報告し、その対応を協議・決定する。

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

（1）理事は、理事会規程及び常勤理事会運営規程に従って職務を執行し、その議事録等職務執行に係る情報を含む重要な文書等については、主管部署が保存及び管理を行う。

（2）理事は、理事の職務の執行に係る情報を含む重要な文書については、文書取扱規程に則り、保存及び管理を行う。

（3）理事及び監事は、常時、これらの文書等を閲覧できるものとする。

3．損失の危険の管理に関する規程その他の体制

（1）当金庫は、業務執行に伴い発生するリスクについては、「統合的リスク管理規程」及び「リスク管理要領」等を定め、各リスクカテゴリー毎に分類して管理する。

（2）当金庫は、リスク管理の方針や規程等については、理事会で制定及び改廃を行い、役職員へ周知する。

（3）当金庫は、リスク管理を統括するために、全常勤理事及び部長等によって構成される「リスク管理会議」を設置し、各リスクの状況を組織横断的に把握することにより、金庫全体のリスク管理を実施する。
また、資産・負債を総合管理する「ALM 委員会」を設置して、関係するリスクの分析・検討を行い、「リスク管理会議」に報告する。

（4）当金庫は、監査部が事業年度毎に策定した内部監査計画を、理事会で審議し、決定する。監査部は、その内部監査計画に則り、リスク管理態勢の有効性・適切性について監査し、経営に影響を及ぼすような重大な事項や不祥事件に絡むような項目については、常勤理事会及び理事会並びに監事に報告する。

（5）当金庫は、業務執行に関して重大な危機が発生した場合は、業務継続基本計画（状況に応じて危機管理計画書、システム障害発生時対応マニュアル、流動性危機対応マニュアル、新型インフルエンザ対応マニュアル準用）に基づき対応する。

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

（1）理事会は、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、理事会規程等の経営に関する基本規程等を定め、これらの規程等に従い、意思決定を円滑に進める態勢を確保する。

（2）理事会は、理事の職務の執行が効率的に行われることを確保する体制の基礎として、定例理事会を 4、6、8、10、1、3 月に開催するほか、必要に応じて臨時に開催する。

（3）理事会は、職務執行の効率性確保のため、理事会規程に従い、その権限の一部を代表理事に委任し業務を執行させる。代表理事は、業務運営規程等に基づき、本部各部署の業務分掌並びに職務権限及び責任範囲を明確にする。

（4）理事会は、経営計画及び年度毎の事業計画を決定する。各理事は、この経営計画及び事業計画に沿って、担当する職務の具体的な施策及び効率的な業務遂行体制を決定するものとし、必要に応じて理事会等において協議する。

（5）理事は、職務の執行状況を定期的に理事会に報告する。

5．監事の監査に対する体制

（1）理事は、法定事項に加え、内部監査の実施状況、職務執行に関し重大な法令若しくは内部規程等に違反、又は金庫に著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したとき、並びに公益通報制度による通報状況及びその内容を、すみやかに監事に報告する。

（2）監事は、理事会のほか、常勤理事会その他の重要な会議又は委員会に出席し、意見を述べる。また、重要な会議の議事録、理事が決裁を行った重要な稟議書等については、何時にても閲覧することができる。

（3）理事及び職員は、何時にても監事の求めに応じて、業務執行に関する事項を説明する。

6．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

（1）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は、理事会は監事と協議のうえ、監事の監査職務を円滑に遂行するため、監事の職務遂行を補助するのに必要な能力を備えた監事専属の職員を配置することができるものとする。

（2）当該職員は、監事の命を受けた業務及び監査を行ううえで必要な補助業務に従事し、必要な情報を収集する権限を有する。

（3）当該職員は、当該監査業務に関して監事の指揮命令に従い、理事の指揮命令は受けないこととする。

（4）当該職員の人事考課、人事異動及び懲戒処分は、監事の同意を得たうえでする。

7．監事へ報告を行った者が不利益な取扱を受けないための体制整備

（1）当金庫は、金庫の内部通報ホットライン等を利用して、当金庫の監事への報告を行った者が当該報告をしたことを理由として、不利な取扱い（人事異動や考課等の人事権に係る事項のほか、嫌がらせの言動などの報復措置等の一切を含む）を行うことを禁止し、これを公益通報保護に関する規程に定めたうえで当該規程の内容を当金庫の役職員に周知する。

（2）当金庫は、上記の報告を行った者の職場環境が悪化しないよう適切な措置を講じる。

8. 監事への報告を行った者及びその内容に係る情報の管理体制の整備
当金庫は、公益通報保護に関する規程において、監事への報告については、匿名で行うことを認めるとともに、その報告を行った者の個人情報及びその報告内容を開示してはならない旨を規定する。
9. 監事への報告を行った者が不利な取扱いを受けた場合における金庫としての対応
当金庫は、上記の報告を行った者に対して不利な取扱いを行った者がいた場合には、公益通報保護に関する規程や就業規則等に則り厳格な処分を行う。
10. 監査費用の前払いや償還に関する金庫の方針や規程の整備
（1）当金庫は、監事が監査費用の前払いや償還に係る請求をしたときは、当該請求に係る費用又は債務がその職務の執行に必要でないと認められる場合を除き、速やかに当該費用又は債務を処理する。
（2）当金庫は、不祥事発生時等において、監事が外部の専門家（弁護士、公認会計士等）を利用することを請求した場合、当該請求がその職務の執行に必要でないと認められる場合を除き、その費用を負担する。
11. 監査費用の予算の計上
（1）当金庫は、当金庫の経営計画及び監事の監査計画等に基づき、毎年、一定額の監査費用に係る予算を計上することとし、その額の決定にあたっては、あらかじめ監事の同意を要するものとする。
（2）当金庫は、監事が監査費用の前払いや償還に係る請求をしたときは、上記予算額を超過する場合であっても、その職務の執行に必要でないと認められる場合を除き、速やかに費用又は債務を処理する。
12. 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
理事会は、監事の監査が実効的に行われるために、会計監査人及び監査部と定例的に協議する機会を確保する。また、監査の必要に応じて、監事が顧問の弁護士や会計監査人と協議し、監査業務に関する助言を受ける機会を確保する。
13. 当金庫における業務の適正を確保するための体制
（1）理事会は、当金庫における業務の適正を確保するための態勢を構築し、経営企画部がその管理に当たる。
（2）監査部は、各部店の監査を定期的に実施し、監査結果を理事会に報告する。

コンプライアンス（法令等遵守）の強化

当金庫は、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つであると位置づけ、役職員一人ひとりが日々の行動を通じて、お客さまや地域社会から親しまれ、信頼され、貢献できる信用金庫になるよう、倫理意識の高揚と法令等遵守意識の醸成に努めています。

具体的には、当金庫で策定した「熊本中央信用金庫コンプライアンス」の全役職員への周知、公益通報取扱規程の制定、毎年度実施計画書として「コンプライアンス・プログラム」の策定、研修開始時等における役員によるコンプライアンス講話、コンプライアンス責任者・担当者研修及び部店内での毎月の研修の実施など、コンプライアンスの徹底に積極的に取り組んでいます。

コンプライアンス実現のための組織としては、平成12年7月にコンプライアンス委員会を設置し毎月開催するとともに、平成18年2月に不祥事件発生時の対策委員会の設置、特別監査の実施などのコンプライアンス組織体制の見直しを行い、さらに、コンプライアンス等法務問題を一元管理し、各部との相互牽制を発揮するため、コンプライアンス統括部署として、総務部法務課を設置し体制の強化を図っております。

個人情報保護への対応

当金庫では、お客様の大切な個人情報を厳格に管理するため、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」、「個人情報の保護と利用に関する規程」、「個人データの各管理段階における安全管理に係る取扱規程」等の策定をはじめとする個人情報管理態勢の整備とその強化に努めています。

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、個人情報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 年法律第 57 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、その他の関係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、個人情報の機密性・正確性の確保に努めます。

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．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．反社会的勢力による不当要求に対しては、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．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．反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放協議会、企業防衛対策協議会、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．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。

※ 本方針において「反社会的勢力」とは、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的行為を行う団体または個人をいいます。
※ 暴力団、暴力団関係企業、総会屋、特殊知能暴力集団等の属性要件とともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求等の行為要件にも着目して判断します。

苦情処理措置及び紛争解決措置の内容

金融ADR制度への対応 注①

［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、パンフレット等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日（９時～17 時）に営業店（電話番号は「店舗･ATM のご案内」参照）または総務部法務課（電話：096-366-1148、096-366-1111）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、当金庫営業日に上記総務部法務課または全国しんきん相談所（9 時～17 時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば、東京弁護士会（電話：03-3581-0031）、第一東京弁護士会（電話：03-3595-8588）、第二東京弁護士会（電話：03-3581-2249）、熊本県弁護士会（電話：096-325-0913）、鹿児島県弁護士会（電話：099-226-3765）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、あらかじめ前記「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総務部法務課」にお尋ねください。

［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、関係部署および総務部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総務部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。

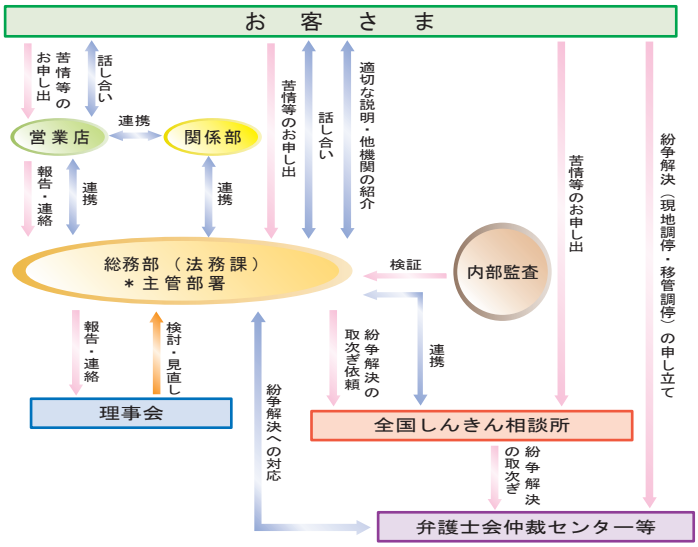
（６）お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。

（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



注①

金融ＡＤＲ制度とは、「裁判によらずに金融に関する紛争・苦情を解決していこうとする」制度です。

顧客との金融トラブルを裁判によらず解決する方法の一つとして「我が国の金融分野における裁判外紛争解決制度」（金融ＡＤＲ制度）の創設が「金融商品取引法等の一部を改正する法律」により定められました（平成 21 年 6 月 24 日公布、行為規制について平成 22 年 10 月 1 日施行）。