

経営管理態勢について

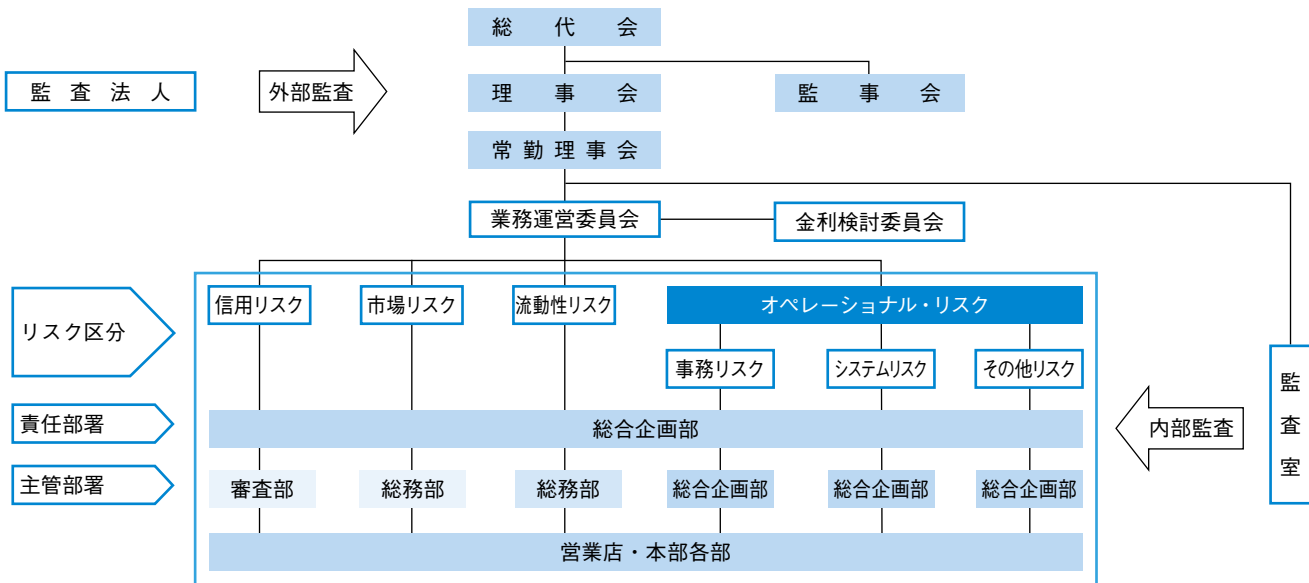
リスク管理強化への取り組み

金融のグローバル化の進展や金融技術の革新などを背景に、金融機関が直面するリスクは多様化、複雑化しており、リスク管理の重要性が一層高まっています。

このような環境の中、当金庫はリスク管理を経営の最重要課題の一つとして位置づけ、経営の健全性を確保していくために各種リスクを管理するための基本方針を定め、リスク管理統括部門の「業務運営委員会」にてその管理状況を確認・討議を行うこと等により、リスク管理態勢の充実・強化に取り組んでいます。

また、リスク管理状況について常勤理事会、理事会へ定期的に報告を行うとともに、監査室においてリスク管理の適切性・有効性にかかる監査を実施し、健全で効率的な経営の実現に努めています。

リスク管理態勢



信用リスク

信用リスクとは、取引先の経営状態の悪化等により、当金庫の資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクをいいます。

当金庫では、貸出資産の健全性を維持するため審査管理の強化に努めるとともに、定期的に総資産の自己査定を実施し資産内容を把握検証しております。

自己査定では、貸出資産をリスクの度合いに従って厳格に分類し、適正な償却や引当を行うほか債権売却等の措置を講じて、不良資産の圧縮に努めています。

市場リスク

市場リスクとは、金利、為替、株式などの相場が変動することにより、保有する資産・負債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をいいます。

このリスクの増大は、金融機関の資金流動性を弱めたり収益に影響を与える要因となるため、金利変動リスクを中心としたリスク管理を実施し、配賦されたリスク資本の範囲内で適切なリスク・コントロールを行うことで、資産の健全性の確保、かつ安定的な収益を確保するように努めています。

流動性リスク

流動性リスクとは、予期せぬ資金の流出や市場の混乱等により、通常よりコストの高い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のことです。

当金庫では、資金の運用、調達所要額を常に把握し、資金不足や高コスト調達が発生しないように資金繰り面に万全を期しています。

事務リスク

事務リスクとは、事務上のミスや不正行為により損失を被るリスクのことです。

当金庫では、諸規程・マニュアルに基づく正確な事務処理に努めているほか、諸会議や事務指導及び研修の実施により、事務取扱いのレベルアップを図っています。

さらに、部店内自主検査や監査室の内部監査の実施により、不正防止に取組む一方、事務処理の不備の改善や事務ミス防止及び事務処理能力の向上に努めています。

システムリスク

システムリスクとは、コンピューターシステムの障害・誤作動・システム不備及びコンピューターの不正利用等により損失を被るリスクのことです。

当金庫は、万一のコンピューター・システムのダウンや誤作動に対しても、速やかな復旧ができるよう日頃より緊急対策に万全を図っているほか、定期的にシステムリスク評価を実施しています。

また、サイバーセキュリティ管理規程を策定のうえ対応する対策本部を設置し、定期的に演習等を実施のうえ、態勢整備に努めています。

その他リスク

その他のリスクとは、法務リスク、人的リスク、災害や風評リスクなど、前記に掲げるリスク以外で損失を被るリスクのことです。

当金庫は、さまざまなリスクに備えるため、リスク管理の諸規程や「業務継続基本計画」を整備するなど、万一の場合にも速やかな対応を図ることが出来るように努めています。

内部管理態勢の充実について

業務の健全性及び適切性を確保し金融の円滑化を図るためには、業務のすべてにわたる法令等遵守、お客様保護の徹底が必要であると認識しています。

その体制整備に係る「内部管理基本方針」を制定し強固な内部管理態勢の構築に努めています。

内部管理基本方針の概要

1. 理事及び職員の職務の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
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
3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
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
5. 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
6. 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性に関する事項
7. 理事及び職員が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制
8. 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

コンプライアンス態勢（法令等遵守）について

地域金融機関として、地域社会から信頼され、あわせて地域活性化に貢献するためには、業務運営の健全性及び適切性を確保することが必要不可欠であり、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ています。

また、単に法令・規程等の遵守にとどまらず、より高い倫理、規範、道徳に基づいた誠実かつ公正な姿勢で業務に取り組み、コンプライアンス重視の企業風土の確立に努めています。

態勢整備にあたっては、コンプライアンス基本方針のもと行動綱領やマニュアル等各種規程を制定するとともに毎年度コンプライアンスプログラムを策定し具体的な実践に努めています。

また、組織体制として、業務運営委員会を組成し施策や課題等の検討及び推進状況をモニタリングするとともに、業務運営部門から独立したコンプライアンス対策課を設置しています。

利益相反管理への対応について

当金庫は、利益相反管理基本方針ならびに利益相反管理規程を制定し、お客様とのお取引にあたり、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し、お客様の利益を保護するよう努めています。

反社会的勢力への対応について

当金庫は、社会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取引を含めた関係を遮断し、業務の健全性及び適切性を確保するため、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。

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・異例な取引及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。

お客様情報の管理について

「個人情報保護宣言」（プライバシーポリシー）を定め、お客様情報を取り扱うすべての役職員が個人情報保護の重要性を認識し、お客様の個人情報の保護と適正な利用を図るための厳格な管理に努めています。

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、お客様の個人情報及び個人番号（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）及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。

お客様の個人情報の利用目的に関するお知らせ

当金庫は、「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）」ならびに「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）」に基づき、お客様の個人情報を、下記業務ならびに利用目的の達成に必要な範囲で利用させていただきます。

業務内容

- ◎預金業務、為替業務、両替業務、融資業務、外国為替業務およびこれらに付随する業務
- ◎公共債、投信販売業務、保険販売業務、金融商品仲介業務、信託業務、社債業務等、法律により信用金庫が営むことができる業務およびこれらに付随する業務
- ◎その他、信用金庫が営むことができる業務およびこれらに付随する業務（今後取扱いが認められる業務を含む）

利用目的

- ◎各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込みの受付のため
- ◎法令等に基づくご本人様の確認等や、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
- ◎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
- ◎融資のお申込みや継続的なご利用等に際しての判断のため
- ◎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
- ◎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

- ◎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
- ◎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
- ◎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
- ◎ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
- ◎提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- ◎各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- ◎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
- ◎各種法定調書の作成、非課税貯蓄制度の適用のため
- ◎預金口座付番に関する事務のため

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し出があった場合は、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、お近くの窓口までお申し出ください。

お客様本位の業務運営に関する取り組み方針について

お客様の安定的な資産形成及び資産運用に資することを目的として、以下の取り組みを通じてお客様本位の業務運営に取り組んでいます。

1. お客様にふさわしい商品やサービスの提供

- ・お客様の安定的な資産形成や資産運用に資することを最優先し商品・サービスを提供します。
- ・お客様のニーズや目的、ライフステージに応じて適切な商品をご選択いただけるよう、商品・サービスの整備をいたします。
- ・当金庫において定める「利益相反管理方針」に基づいて、お客様の利益が不当に損なわれることがないように対応いたします。

2. お客様にわかりやすい情報提供

- ・お客様の知識・投資経験・財産の状況等をお聞きし、お客様のニーズや目的に適した商品・サービスをわかりやすくご提案をいたします。

3. お客様本位の業務運営を実践するための態勢整備

- ・お客様によりご満足いただけるよう、職員研修の実施等を通じて、担当者の専門知識やスキルの向上を図ります。

金融商品に係る勧誘方針

「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、適切な運用のご提案を行っています。

1. 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。
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いたします。
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. 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。
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などがございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

金融ADR制度への対応

お客様との間の金融機関業務上の契約において、お客様から異議申立てがあった場合の苦情及び紛争の取り扱いにあたっては、金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR：Alternative Dispute Resolution）を踏まえ、お客様保護等の内部管理態勢を整備して苦情及び紛争の解決を図り、もって当金庫に対するお客様の信頼性の向上に努めています。

苦情及び紛争解決に対する対応

1. 苦情に対する対応

お客様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等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日に営業店（電話番号は21ページ参照）又は次の担当部署にお申し出ください。

担 当 部 署	総合企画部コンプライアンス対策課
電 話 番 号	0120-301-865（フリーダイヤル） 0824-72-5588
電 子 メ ー ル	s1758001@facetoface.ne.jp
受 付 時 間	平日9:00～17:00（土・日・祝日・年末年始を除きます）

また、当金庫のほかに全国信用金庫協会が運営する相談所でも苦情等を受付けいたします。

相談所の名称	全国しんきん相談所（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 時 間	平日9:00～17:00（土・日・祝日・年末年始を除きます）

2. 紛争解決に対するご対応

紛争解決のため、当金庫営業日に上記の総合企画部コンプライアンス対策課又は全国しんきん相談所にお申し出があれば、次の弁護士会の仲裁センター等にお取次ぎいたします。

また、お客様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。

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
電 話 番 号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日 時 間	月～金（祝日、年末年始を除く） 9:30～12:00、13:00～15:00	月～金（祝日、年末年始を除く） 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金（祝日、年末年始を除く） 9:30～12:00、13:00～17:00

なお、上記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にもご利用いただけます。ご利用いただける弁護士会については、予め前記「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又は当金庫コンプライアンス対策課」にお尋ねください。