

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

西兵庫信用金は、経営理念および行動規範に基づき、地域で最も信用・信頼される金融機関を目指して、地域のお客さまに対して誠実かつ公正な業務運営に取り組んでまいりました。

この度、より一層お客さま本位の業務運営を実現するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしましたので、公表いたします。本方針を遵守するとともに、更なるお客さま本位の業務運営に取り組むため、定期的な見直しを行ってまいります。

1. 当金庫は、地域金融機関としてお客さまの最善の利益を追求するため、お客さまに対して誠実かつ公正に業務を行い、その業務を遂行いたします。

2. お客さまにご負担いただく手数料その他の費用を明確にし、わかりやすく丁寧にご説明をいたします。
3. 当金庫は、「金融商品に係る勧誘方針」に基づいて、お客さまの知識、経験、財産の状況及び取引目的に応じて、わかりやすい情報の提供に努め、お客さまのニーズや取引目的に合致した金融商品・サービスの提供に努めます。お取引後においても、必要な情報の提供等アフターフォローを実施いたします。
4. お客さま本位の業務運営を実践するために態勢整備と人材育成を行います。職員に対する研修の充実や資格取得を推奨し、お客さまに最適な金融商品・サービスをご提供できるよう職員の能力向上を図ってまいります。

内部統制システムに関する基本方針

理事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、その他金庫の業務の適正を確保するために必要な内部管理体制の整備について、「内部管理基本規程（基本方針）」を制定し、以下の項目の基本方針を定めております。

1. 当金庫の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について（法令等遵守体制）

- (1)「倫理規程」に基づき、役職員が社会的責任と公共的使命を自覚し、法令等を遵守して自己責任に基づき、社会的規範にもとることのない適正な業務運営を行う。
- (2)法令等遵守（以下「コンプライアンス」という。）の推進については、「法令等遵守マニュアル」に基づき、役職員がそれぞれの立場でコンプライアンスを自らの問題としてとらえ業務運営にあたるよう、行動規範を定めて行動する。
- (3)反社会的勢力による被害を防止するため、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は断固として排除し業務運営にあたるよう反社会的勢力に対する基本方針に明示し、また、反社会的勢力対応規程等を定め、態勢を構築する。
- (4)コンプライアンス統括責任者及びコンプライアンス担当者を配置し、コンプライアンスに関連する規程の整備並びに定期的研修の実施等により、役職員のコンプライアンス意識の維持・向上に努める。

2. 当金庫の理事の職務の執行にかかる情報の保存及び管理に関する体制について（情報管理体制）

- (1)総代会、理事会等の重要な会議の意思決定に係る情報、その他理事の職務の執行に関する重要な文書、決裁に係る情報等を、法令・社内規程に基づき、適切に保存・管理する。
- (2)情報資産（個人情報を含む）の管理については、「情報資産保護に関する基本規程」に基づき対応する。

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について（リスク管理体制）

- (1)業務執行に伴い発生するさまざまなリスクを正しく把握し、かつ金融情勢の変化に対応できるよう「統合リスク管理規程」をはじめとした、各種リスクごとの管理規程に基づき、各種リスクを適切に管理する。
- (2)不測の緊急事態が発生し又は発生する恐れが生じた場合の対応については、「危機管理・業務継続基本規程」をはじめとした、各種マニュアル等に基づき、緊急対策本部を設置して危機管理にあたる。

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について（効率的職務執行体制）

- (1)理事会を3ヶ月に1回開催（必要に応じ臨時開催）し、重要事項の決定並びに理事の業務執行状況の監督等を行う。又理事会の機能をより強化し経営効率を向上させるため、常勤理事が出席する常勤理事会を毎月1回開催（必要に応じ臨時開催）し、業務執行に関する

基本的事項及び重要事項に係る意思決定を機動的に行う。

- (2)業務運営については、中期的な金融環境を踏まえ中期経営計画（3ヶ年計画）及び各年度経営計画・予算を立案し、全社的な目標を設定するとともに各部門においては、その目標達成に向け具体策を立案し実行する。
5. 当金庫及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について（グループ会社管理体制）
 - (1)当金庫の子法人等は、当金庫が100%出資している子会社としての「にしんビジネス㈱」であるが、当該子会社の経営については、法令等遵守を前提にその自主性を尊重しつつ経営の効率化並びに危機管理に努めるとともに、事業内容等の定期的な報告と重要案件等についての事前協議を行う。
 - (2)その他当金庫の子法人等における業務の適正を確保するための体制については、「子会社等管理規程」「内部監査規程」等に基づき対応する。
6. 当金庫の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、当該職員の当金庫の理事からの独立性に関する事項並びに当該職員に対する指示の実効性の確保に関する事項について（監事の職務のサポートに関する事項）
 - (1)必要に応じて、監事の職務を補助する職員（以下「監事スタッフ」という。）として適切な人材を配置することとし、その人事については、理事と監事が意見交換を行う。
 - (2)監事スタッフの適切な職務の遂行のため、人事異動に当たっては、事前に理事と監事が協議する。
 - (3)監事スタッフを配置する場合、当該監事スタッフは、監査業務に関して監事の指揮命令のみに従い、理事の指揮命令を受けないこととする旨を業務分掌に関する規程に設ける。
7. 当金庫の理事及び職員並びに当金庫の子法人等の役職員が監事に報告をするための体制並びにその他の監事への報告に関する体制（監事への報告体制）
 - (1)理事及び職員は、コンプライアンスに関する事項、リスクに関する事項その他内部統制に関する事項等、金庫経営及び事業運営上の重要事項並びに業務執行の状況等について監事に報告する。
 - (2)当金庫の子法人等の役職員の監事への報告に関する体制並びにその他監事への報告に関する体制については、「監事監査基準」「監事に対する報告規程」「子会社等管理規程」に基づき対応する。
8. 当金庫の監事へ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（監事へ報告した者の保護に関する体制）

・監事へ報告した者の保護に関する体制については、「内部通報処理規程」に基づき対応する。

9. 当金庫の監事の職務の執行について生ずる費用の前払い又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又は債務の処理に係る方針に関する事項(監事費用の処理に関する事項)
・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な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。

10. その他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(監事の監査実効性確保体制)
・その他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については、「監事監査基準」「監事に対する報告規程」等に基づき対応する。

統合的リスク管理の体制

金融機関を取り巻く環境は日々多様化、高度化しており、それに伴い様々なリスクが発生しております。当金庫では、これらリスクの発生に備え、適切かつ迅速に対応するために種々のリスク管理規程を制定し、リスクに対応できる態勢を整えております。また、リスク管理を一元化するために統合リスク管理規程を制定し、各リスク毎の基本方針を策定の上、各リスクへの資本配賦を行い、自己資本額をベースにリスクリミットを設定し定量的にリスク管理を行っています。

信用リスク管理

信用リスクとは、貸出先の財務状況の悪化等により、当金庫の資産が減少ないし消失し、損失を被る危険性のことです。信用リスクが顕在化した場合、経営への影響の大きさという点でリスクの中でも最も重要なリスクであり、不測の事態を未然に防止し、信用リスクを適切に管理しなければなりません。

当金庫では、信用リスクを適正にコントロールするため、審査能力の向上、厳格な審査体制の構築を目指しています。

具体的には、営業店の融資担当者を定期的に本部融資部へ受け入れる「トレーニー制度」により各担当者のレベルアップを図り、また、大口貸出案件に対するチェック機関として審査会を設け、融資の健全性の検証を行うとともに資産の効率的運用をチェックしております。さらに、企業に対する信用格付を行い信用リスクの把握を行っています。

市場リスク管理

市場リスクとは、金利変動や株式、債券などの価格変動及び為替相場の変動により、当金庫が保有する資産の価値が変動し、損失を被るリスクのことです。

当金庫では、「資金運用規程」「資金運用基準」を制定して、運用資産のリスク分散、報告体制を定めるとともに、ALM委員会を設置し、毎月

経済環境や金利見通し等を基にこれらのリスクを総合的にコントロールして、収益の安定的確保を図っています。

流動性リスク管理

流動性リスクとは、金融機関の財務内容の悪化等により、必要な資金が不足し、資金繰りがつかなくなる場合や、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のことです。当金庫では、「流動性リスク管理規程」を制定して、組織的に流動性リスクへの対応を図っています。また、余裕資金を業界の中央機関である信金中央金庫へ預けることにより、信金中央金庫が当金庫の流動性資金への対応を図るといった信用金庫業界としてのバックアップ体制が整っています。

事務リスク管理

事務リスクとは、事務上のミスや不正により金融機関が損失を被るリスクのことです。

当金庫では、業務監査部が本支店に対し定例的に臨店監査を実施する一方、事務指導課を中心に内部規程の整備、臨店指導を行い、事故の未然防止のために万全の体制をとっています。

システム・リスク管理

システム・リスクとは、電算システムの障害・誤作動・システムの不備・不正使用等により、金融機関が損失を被るリスクのことです。当金庫では、電算システムの安全に関する基本方針を明確にし、主要システムの委託先であるしんきん共同センターと協力して、リスクの削減に努めています。

その他、法務リスク、風評リスクについても管理方針を定め管理体制を強化しています。

統合的リスク管理体制

