

# 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、複雑化しており、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。

## 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。

## 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。

## 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。

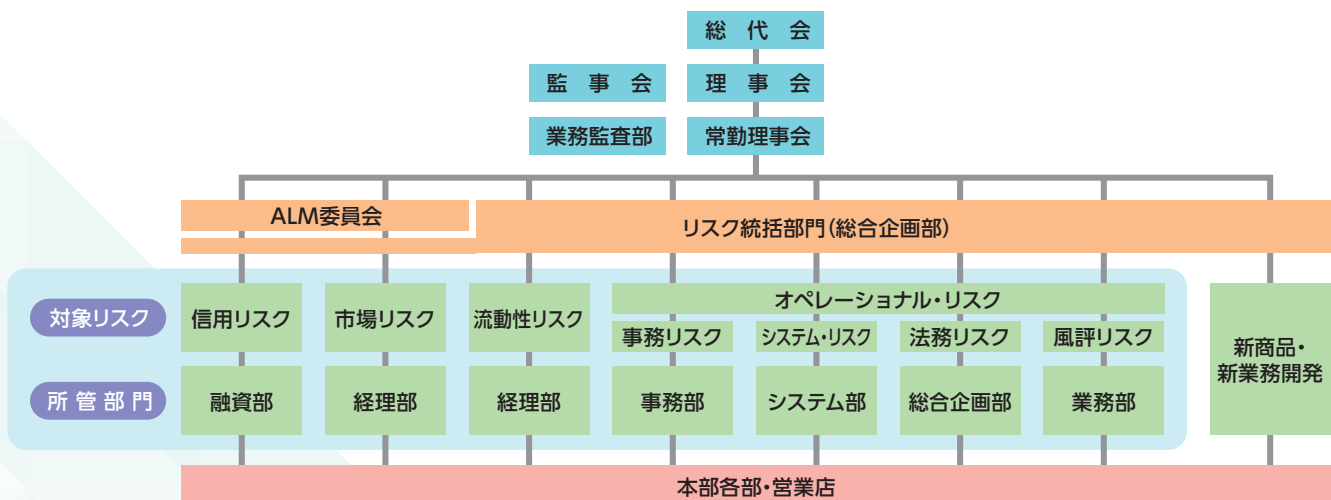
当金庫では、業務監査部が本支店に対し定例的に臨店監査を実施する一方、事務企画課を中心に内部規程の整備、臨店指導を行い、事故の未然防止のために万全の体制をとっています。

## 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



# お客さま保護への取組み

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当金庫の経営理念および行動規範に基づき、より一層の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」を策定し、公表しています。

## 金融商品にかかる勧誘方針

金融商品に係る勧誘方針は、「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、勧誘の適正な確保を図ることとします。

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

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。)を営業店または業務部で受け付けています。

1. 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。
2. 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。
3. 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。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。

西兵庫信用金庫 業務部	住 所	〒671-2595 兵庫県宍粟市山崎町山崎190
	電話番号	0120-86-2440
	受付日時	午前9時～午後5時（当金庫の窓口休業日を除く）

4. 当金庫のほかに、(一社)全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは当金庫業務部にご相談ください。

全国しんきん相談所 (一社)全国信用金庫協会	住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
	電話番号	03-3517-5825
	受付日時	午前9時～午後5時（信用金庫休業日を除く）

5. 兵庫県弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会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、当金庫業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いただくことも可能です。

名 称	兵庫県弁護士会紛争解決センター	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
住 所	〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1-1-3 神戸クリスタルタワー13階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	078-341-8227	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金(祝日、お盆、年末年始除く) 9:00～17:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～17:00

## 個人情報保護への取組み

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(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。