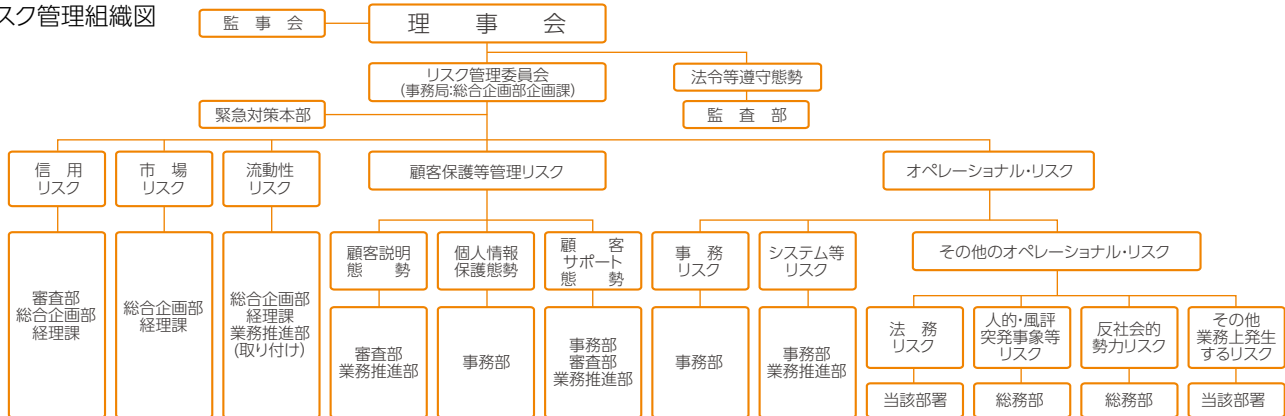


## リスク管理の態勢

### ■平成30年度のリスク管理基本方針

- ① リスク管理を経営の最重点課題として位置付ける。本部・各営業店においては事業の遂行に伴う各種リスクの存在を認識し、リスクを体力に見合った適正な水準に管理しつつ、収益力の強化を図る。  
統合的リスク管理の視点から、身の丈にあったリスク総量の把握・管理手法の定着に努める。
- ② 金融機関を巡るリスクの形態と所在の変化は年々加速しており、従来型のリスクだけではなく、新しいリスクを把握し機動的に対応できる能力が一層重要となっていることを認識する。
- ③ 反社会的勢力による圧力に対しては、断固としてこれを排除し、公器である金融機関として相応しい毅然たる対応を行う。また、反社会的勢力についての情報収集に努める。
- ④ BCP(事業継続計画)の周知な準備を行う。地震・台風等の自然災害、新型インフルエンザの発生、サイバー攻撃等、業務継続が困難となる事態を想定し、緊急時の連絡網の態勢整備等、不断の備えを行う。
- ⑤ 顧客保護のため、説明責任を十分に認識し行動する。相談・苦情対応の充実引き続き注力する。また、その結果を利用者利便の向上に資する。
- ⑥ 融資面においては、「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」(中小企業金融円滑化法)の終了後も、経営改善計画の進捗状況の管理および必要な経営改善指導等について継続的に取り組んでいく。
- ⑦ 投資信託や保険商品についてはフィデューシャリー・デューティー(顧客本位の業務運営)の定着を基本に、商品を勧めるお客様の適合性および商品が有するリスクの説明方法について十分に留意するとともに、販売後の十分なアフターフォローが不可欠であることを認識し、顧客への販売後の管理状況に十分に留意する。
- ⑧ 振り込め詐欺、偽造キャッシュカード等による金融犯罪の未然防止に注力する。改正犯罪収益移転防止法を踏まえ、取引時確認、疑わしい取引の届出を適切に行う。当金庫の預金口座が振り込め詐欺に利用された場合またはその恐れがある場合は、直ちに凍結するとともに、振り込め詐欺被害者救済法等に則り、迅速に対応する。キャッシュカードあるいは預金通帳などの偽造・盗難により被害が発生した場合は、預金者保護法に則り、迅速かつ適切な補償に努める。  
ニセ電話詐欺被害撲滅、特に高齢者の詐欺被害防止に向けて警察の防犯対策に協力する。
- ⑨ 金庫本部および営業店の防犯態勢を堅持する。
- ⑩ 不祥事件の防止に向けて、職場内のコミュニケーションを良くし、さらにコンプライアンス態勢を充実させるために、不断の努力を継続する。  
特に、個人情報漏えい事件の再発防止に注意を払う。
- ⑪ 内国為替業務の障害対応については平成20年に発生した信金業界の大規模為替障害事故、平成22年に発生した内国為替制度の仕向超過限度額にかかるシステム障害を教訓として、常にシステム障害の危機意識を保有し、態勢整備や訓練等の危機管理にあたることとする。
- ⑫ 共同オンラインシステムの運用管理において、当金庫業務に支障の無いように留意する。
- ⑬ サイバーセキュリティについて、当金庫をはじめとする金融機関および金融サービス利用者にとって、インターネット等を活用した業務やサービスは既に経済活動に不可欠なインフラとなっており、サイバー攻撃による被害は個別金融機関の問題に留まらず、日本の金融システムへの信頼を損ないかねないものとなっている。このため、サイバーセキュリティ強化には、官民一体となって取り組むことが必要であるとされており、安全なネットワークシステムの構築とサイバーセキュリティ管理態勢の向上を推し進めていく。

### ■リスク管理組織図



## コンプライアンスの態勢

### ■平成30年度のコンプライアンス基本方針

- ① 当金庫はコンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置づけ、理事長自ら率先垂範するとともに、強いリーダーシップを発揮し、コンプライアンスのより一層の充実・強化を図る。
- ② 当金庫は高い公共性を有しており、地域の中小企業と住民のための協同組織金融機関として、より高い倫理観をもったコンプライアンスの実現のため、役員は「遠賀信用金庫倫理綱領」、「コンプライアンス規定」を遵守し、コンプライアンス重視の企業風土を醸成する。
- ③ コンプライアンスの関連するリスク管理については、別に定める「コンプライアンス・プログラム」により取り組む。

## 金融ADR制度への対応

### ■苦情処理措置

当金庫は、お客様からの苦情のお申し出に公正かつ確に対応するため業務運営体制・内部規定を整備し、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、当金庫営業日の9時～17時に営業店(電話番号は19,20ページの『店舗紹介』を参照)または、『暮らしのあんしんコーナー』(フリーダイヤル)0120-8181-044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『暮らしのあんしんコーナー』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、天神弁護士センター(電話:092-741-3208)、北九州法律相談センター(電話:093-561-0360)、東京弁護士会紛争解決センター(電話:03-3581-0031)のほか、お客様のアクセスに便利な弁護士等の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、お客様から弁護士会に直接お申し出いただくこともできます。