

内部管理態勢

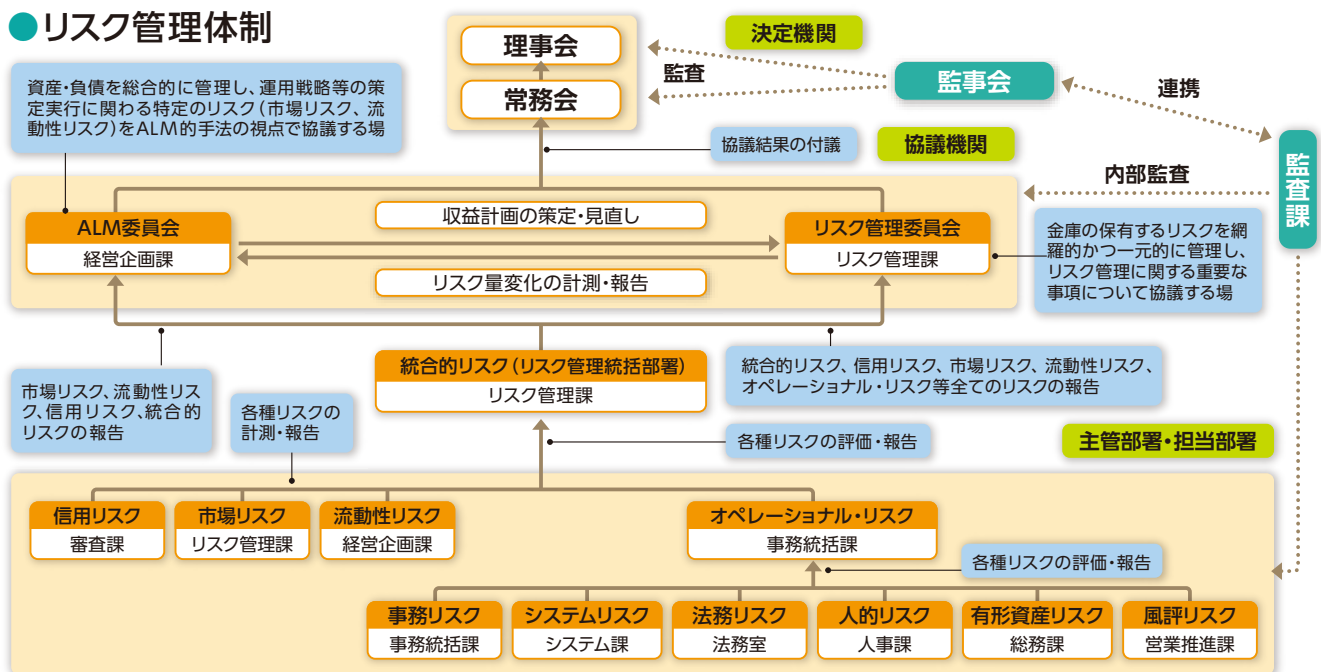
リスク管理

当金庫は、地域金融機関として、地域の皆さまからお預かりしたご預金を安全第一に運用することや、お役に立つサービスを継続的に提供していくために、リスク管理を経営の重要課題と位置付け、経営基盤の安定と強化を支えるリスク管理態勢の整備に積極的に取り組んでいます。リスク管理に関する基本的な考え方は「リスク管理基本方針」に、リスク管理に関する組織・手法等は「統合的リスク管理規程」に明文化しています。

当金庫のリスク管理に対する基本的な考え方は、

健全かつ強固で安定した経営を行うために低リスクを基本として、資産・負債の総合管理を徹底し、自己資本の充実に努めることにあります。リスクをその特性により、収益が期待できる「コントロールすべきリスク」と、損失のみが発生する「極小化すべきリスク」に大別し、当金庫が有するリスクを自ら評価して、リスクの総量が当金庫の経営体力を上回らないように適切に管理し、リスクに見合った安定的な収益の確保を図っています。

● リスク管理体制



信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化等により、資産(オフ・バランス資産を含む)の価値が減少ないし消失して損失を被るリスクです。当金庫では、小口多数取引を原則として貸出審査の健全性を図っており、余資運用に関しても市場や格付の動向等を注視し、損失発生防止に取り組んでいます。資産については、融資部資産査定課が自己査定基準に基づき定期的に客観的な立場から査定を行い、資産の健全性を精査し、適切に引当等を行っています。
市場リスク	金利リスク 資産と負債の金利または期間のミスマッチの中で金利が変動することにより、利益が低下、ないしは損失を被るリスクです。当金庫では、ALM委員会においてリスク状況の把握を行い対策を検討しております。また、貸出金や預金の金利変動に対し、金利決定委員会を設置し管理を行っています。
	価格変動リスク 有価証券等の価格の変動により、資産価値が減少するリスクです。当金庫では、投資限度額の設定のほか、継続的なモニタリングを通じて、価格変動リスクの軽減を図っています。また、ALM委員会において貸出金や有価証券、預金の金利変動、有価証券の価格変動の状況を把握し、安定した収益を図るため運用、調達を行っています。
	為替リスク 為替相場の変動により、損失を被るリスクです。当金庫は為替リスクを内包する資産・負債は保有していません。
流動性リスク	運用と調達の期間のミスマッチや予期せぬ資金の流失等により、必要な資金確保が困難になる、または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(資金繰りリスク)および市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされたりすることにより損失を被るリスク(市場流動性リスク)です。当金庫では、急な払出しに備えて適正な資金量、資金化の容易な資産として運用し、お客さまの要望に常に対応できるようにしています。
オペレーショナル・リスク	事務リスク 役員が正確な事務を怠る、あるいは、事故・不正等を起こすことにより、損失を被るリスクです。当金庫の事務処理は事務取扱規程等に則って処理されています。事故防止のため、事務統括部事務統括課の事務指導により正確な事務処理に万全を期し、さらに監査部監査課が正しい処理がなされているかをチェックしています。
	システムリスク コンピュータシステムの障害や不正利用等により、損失を被るリスクです。当金庫は一般社団法人しんきん共同センターにオンラインシステムの運用を委託しています。また、金庫内情報ネットワークのバックアップ態勢や通信回線の確保、情報漏洩の防止のほか、災害対策についても万全を期しており、保存されているデータ等、保有する情報資産のセキュリティにも十分に注意を払っています。
	法務リスク 法令、金庫内規程に違反または、そのおそれのある行為による信用の失墜により、損失を被るリスクです。当金庫ではコンプライアンス態勢の整備によりこれに備えています。
	人的リスク 差別行為等、人事上の問題により、損失を被るリスクです。当金庫では就業規則や人事考課規程に基づき、公平、公正を図っています。
	有形資産リスク 固定資産の老朽化や災害で有形資産が毀損することによって、損失を被るリスクです。当金庫では、主要な有形資産に各種保険を付保して損失に備えています。
	風評リスク 評判を形成する経営内容の劣化や根拠のない噂等により、お客さまからの信頼度、親密度が損なわれるリスクです。当金庫では営業推進部営業推進課が不断にモニタリングを行い、当金庫の評判に影響を及ぼすと思われる事項について、情報を収集・分析し、管理に反映しています。

● 業務継続体制 (BCP・BCM)

信用金庫は、地域の金融機能という公共的な使命をもった業務を担っていることから、当金庫では危機発生時においても重要業務への影響を最小限に抑え、速やかに業務を復旧・再開できるよう業務継続基本計画 (BCP) *を策定し、業務の継続能力を高めるべく、その行動 (BCM) *が有効に機能するように訓練を実施しています。

当金庫の業務継続が困難となる危機事象として、地震・風水害・感染症等、外的要因による災害、コンピュータ・システム障害、風評被害等を含む流動性危機などを想定しています。

毎年2回、それぞれ設定したテーマに基づきBCP訓練を行い、緊急事態発生時に必要となる設備・備品の点検も実施しています。

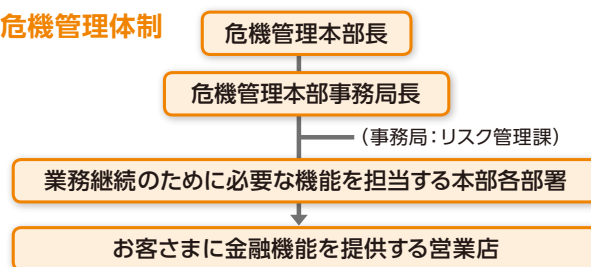
また、業界諸団体、関連機関等が主催する訓練にも

積極的に参加し、非常事態においてもお客さまに金融機能を提供できる態勢づくりに取り組んでいます。

業務継続基本方針

1. 地域住民の生活や経済活動の維持に必要な金融サービスを提供する。
2. 当金庫の決済機能を維持し、社会全体への決済面での混乱拡大を抑制する。
3. 金融機関としての経営面でのリスク軽減を図る。

危機管理体制



* BCP (Business Continuity Plan) …… 企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能にするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画

* BCM (Business Continuity Management) …… BCP (業務継続基本計画) に基づいて、お客さまに対するサービスの欠落を最小限度とするための具体的な運営・行動

コンプライアンス (法令等遵守)

当金庫では、法令、金庫内の諸規程や要領、マニュアル等を遵守するだけでなく、社会的規範も全うすることをコンプライアンスと考えています。地域社会、地域のお客さまとともに存続する信用金庫にあっては、コンプライアンスを経営の重要課題と考え、これを実践するために「コンプライアンス委員会」を設置し、

「コンプライアンス規程」「コンプライアンスマニュアル」「行動綱領」を制定、また、本部・営業店に「コンプライアンス委員」「コンプライアンス担当責任者」を任命、配置し、研修を実施することにより、全職員に意識を徹底させ、事故の未然防止を図っています。また、社会・経済情勢にあわせて態勢の見直し等も行っています。

コンプライアンス・ポリシー (法令等遵守基本方針)

昭和信用金庫は、地域社会の構成員であり、地域社会に対する責任を負っています。当金庫は、高い倫理観を持ち、その倫理観に裏打ちされたコンプライアンス (法令等遵守) 態勢を維持しつつ、経営・事業活動を行ってまいります。

当金庫の役職員は、業務を遂行するにあたり関係諸法令・諸規則等を厳格に遵守いたします。

当金庫は、以上のことをより確実にし、かつ、継続して実行していくための態勢整備や役職員のモラルの維持・向上のため不断の努力をいたします。

基本方針

1. 当金庫は、「お取引先のご繁栄を願い誠意を尽くします。地域社会の発展に貢献いたします。調和のある健全経営を目指します。」との基本理念のもと、コンプライアンスを経営上の最重要事項の一つとして位置づけており、コンプライアンス態勢の整備・確立はその根幹をなすものと認識する。
2. 役員は、自ら率先垂範して当金庫におけるコンプライアンスを推進し、コンプライアンスに関する諸問題について議論を行うなど、コンプライアンス態勢の構築に努める。
3. 役職員は、当金庫の「基本理念」「行動綱領」を常に念頭におき、コンプライアンスを実践する。
4. 当金庫は、役職員が遵守すべき法令等の解説を具体的に示した手引書 (コンプライアンス・マニュアル) を策定し、全役職員に周知する。
5. 当金庫は、コンプライアンスを実現するための具体的な実践計画 (コンプライアンス・プログラム) を年度ごとに策定し、全役職員に周知徹底する。
6. 当金庫は、コンプライアンス規程 (法令等遵守規程) を制定し、コンプライアンスを推進する。
7. 当金庫は、法令等遵守の状況を的確に分析し、法令等遵守の実効性の評価を行った上で、態勢上の弱点、問題点等改善すべき点を適切に検討するとともに、その原因を適切に検証する。
8. コンプライアンスの実効性を確保するため、コンプライアンス委員会を設置し、統括部署を置く。

お客さま保護の方針と態勢

●顧客保護管理方針

当金庫では、顧客保護に関する基本的な方針として「顧客保護等管理方針」を策定し、お客さまの正当な利益の保護および利便性の向上を図ります。

1. 当金庫との取引に関してはお客さまから理解、納得を得た上で商品・サービスを提供できるよう法令に基づいた正確かつ適正な情報提供と十分な説明を行います。
2. お客さまからの問合せ、相談、要望および苦情への対応を公正かつ迅速に行います。
3. お客さまの情報は、漏えい防止の観点から適切に管理し、法令等で定めた以外、および承諾いただいた利用目的の範囲を超えた取扱いやお客さまの同意なく外部への提供を行いません。また情報への不正なアクセスや情報の紛失、流出等の防止のため必要かつ適正な措置を講じます。
4. 金庫の業務を外部委託する場合には、お客さまの情報の管理やお客さまへの対応を適切に実施します。
5. お客さまの正当な利益の確保や利便性の向上のために必要な業務の管理に適切に取り組みます。

●個人情報保護体制

個人情報保護委員会を設けて諸規程を定めるほか、本部・営業店に「個人情報保護管理者」を任命し、個人情報の適正な取扱いを徹底させる体制をとっています。また、職員に「個人情報保護オフィサー」の資格取得を奨励し、レベルアップを図っています。

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報および個人番号(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)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、その他個人情報等保護に関する関係諸法令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。

●利益相反管理について

取引にあたり、お客さま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、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させる取組みの強化を図っています。

利益相反管理方針

昭和信用金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、本方針および当金庫が定める規程に基づき、お客さま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(以下「利益相反管理」といいます。)し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

1. 当金庫は、お客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。
2. 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
 - (1) 次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - ① 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - ② 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
 - ③ 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
 - (2) (1)の①から③のほかお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

3. 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。
 - ① 対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
 - ② 対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
 - ③ 対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
 - ④ 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および規程等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

●反社会的勢力排除に向けて

「東京都信用金庫暴力団等排除対策協議会」「不当要求防止責任者講習会」に参加し、反社会的勢力の排除に向けての取組みを強化しています。

反社会的勢力に対する基本方針

昭和信用金庫は、地域金融機関として公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性を保持するため、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」の趣旨を踏まえて、社会の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関係を遮断するため、『反社会的勢力に対する基本方針』を制定し、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、担当者や担当部署だけではなく組織全体として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3. 反社会的勢力への資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。また不当要求が、事業活動上の不祥事や職員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠蔽するための裏取引を絶対に行いません。
4. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、特殊暴力防止対策連合会、暴力追放運動推進センター、弁護士等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。

●金融ADR制度への対応

金融ADRとは、金融機関の業務に関する紛争を解決するための裁判外紛争解決手続 (Alternative Dispute Resolution) のことをいいます。

《当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要》

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。)を営業店または営業推進部営業推進課で受け付けています。

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、営業店および各部署に責任者をおくとともに法務室がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、三者が連携して速やかに解決を図るよう努めます。

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します。また、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。

◆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上、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。

◆事実関係を把握した上で、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。

◆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上、再発防止や未然防止に努めます。

※お客さまの個人情報、苦情等の解決を図るため、またお客さまとの取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

◆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」をはじめとするほかの機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは営業推進部営業推進課にご相談ください。

◆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、営業推進部営業推進課または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ていただくことも可能です。

名称	昭和信用金庫 営業推進部営業推進課
住所	〒155-0031 東京都世田谷区北沢1-38-14
電話番号	0120-872-315 (通話料無料)
受付日時	平日 9:00～17:00 月～金 (祝日、12月31日～1月3日を除く)
受付媒体	電話、手紙

名称	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	平日 9:00～17:00 月～金 (祝日、12月31日～1月3日を除く)
受付媒体	電話、手紙、面談

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
住所	〒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	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～15:00	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