

は、募集代理店として販売責任を負います。

2 当金庫は、お客さまに引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破たんした場合等の保険契約に係るリスクについて適切な説明を行います。

3 当金庫は、取扱い保険商品の中からお客さまが適切に商品をお選びいただけるように情報を提供いたします。

4 当金庫の取扱商品のうち、「個人年金保険^{*}・一時払終身保険^{*}・住宅関連の長期火災保険・債務返済支援保険・海外旅行傷害保険」を除く保険商品につきましては、法令等により以下のとおりご加入いただけるお客さまの範囲や保険金額等に制限が課せられています。（※の保険商品は、個人契約の場合のみ（以下同じ）。）

(1) 保険契約者・被保険者になる方が下記のいずれかに該当する場合には、当金庫の会員の方を除き、制限の課せられている保険商品をお取扱いできません。

- ① 当金庫から事業性資金の融資を受けている法人・その代表者・個人事業主の方（以下、総称して「融資先法人等」といいます）
- ② 従業員数が20名以下の「融資先法人等」の従業員・役員の方

(2) 「上記(1)に該当する当金庫の会員の方」「従業員数が21名以上の融資先法人等の従業員・役員の方」が保険契約者となる「個人年金保険・一時払終身保険を除く生命保険商品・傷害保険を除く第三分野の保険商品（医療保険等）」の契約につきましては、保険契約者1人あたりの通算保険金額その他の給付金合計額（以下「保険金額等」といいます。）を、次の金額以下に限定させていただきます。

- ・生存または死亡に関する保険金額等：1,000万円
- ・疾病診断、要介護、入院、手術等に関する保険金額等
- ① 診断等給付金（一時金形式）：1保険事故につき100万円
- ② 診断等給付金（年金形式）：月額換算5万円
- ③ 疾病入院給付金：日額5千円【特定の疾病に限られる保険は1万円】
※合計1万円
- ④ 疾病手術等給付金：1保険事故につき20万円【特定の疾病に限られる保険は40万円】
※合計40万円

5 当金庫は、ご契約いただいた保険契約の内容及各種手続き方法に関するご照会、お客さまからの苦情・ご相談等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。なお、ご相談内容によりましては、引受保険会社所定の連絡窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただくことがございます。

6 当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客さまから寄せられた苦情・ご相談等の内容は記録し、適切に管理いたします。

【保険契約に関する苦情、ご相談等は、取扱営業店

または下記にて承ります。】

空知信用金庫 総務人事部 電話番号：0126-22-5645

受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時

リスク管理方針

1 信用リスク

信用リスクとは、一般的には貸出先の倒産等によって元金の一部またはその全部が回収できなくなるリスクであるが、より広義には信用供与先（貸出先等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、金庫が損失を被るリスクをいう。ALM上、また損益状況を勘案し、適切にリスクテイクを行う。

最低所要自己資本比率管理上の手法は「標準的手法」とし、信用リスク管理上は、原則として不良債権比率・大口与信先状況・信用集中状況・潜在リスク等をモニタリングするものとする。なお、定期的にストレステストを行う。

2 市場リスク

市場リスクとは金利、有価証券等の価格、為替等の様々な市場のリスク要因の変動によって保有する資産（オフバランス資産を含む。）の価値が変動し、金庫が損失を被るリスクをいう。

この中には、金利リスク、為替リスク、価格変動リスク、市場性信用リスク等がある。

また、海外向け信用供与について、与信先の属する国の外貨事情や政治・経済情勢等により金庫が損失を被るリスク、いわゆるカントリー・リスク（トランスファー・リスクともいう。）を含む。

市場リスク管理の手法としては市場VaRを、銀行勘定の金利リスク（IRRBB）については金利ショックに対する銀行勘定が有する資産・負債の経済的価値の変動および金利ショックに対する期間収益の変動を計測し、モニタリングする。なお、定期的にストレステストを行う。

(1) 金利リスク

金利リスクとは、資産と負債の金利または期間のミスマッチが存在している中で、金利が変動することにより利益が低下ないし損失を被るリスクをいう。

(2) 為替リスク

保有する外貨建資産・負債の相違により為替相場が変動した時に為替差損が生じ、損失を被るリスクをいう。

(3) 価格変動リスク

価格変動リスクとは、債券や株式等の有価証券の価格の変動に伴って資産価格が減少ないし損失を被るリスクをいう。

(4) 市場性信用リスク等

有価証券の価格変動には発行体の信用リスクも影響する。「1. 信用リスク」とは区分して市場リスクに市場性信用リスク等を算定する。

3 流動性リスク

流動性リスクとは予期せぬ資金の流出等により、通常より著しく高い金利での資金調達を余儀なくされたり、市場の厚みが不十分なこと等により、通常よりも不利な価格での取引を余儀なくされたりすることによって金庫が損失を被るリスクをいう。

また、この中には資金決済が不能になることによる決済リスクを含むものとする。

4 オペレーショナル・リスク

オペレーショナル・リスクとは、金融機関の業務の過程、当金庫および当金庫の子法人等の役職員等の活動もしくはシステムが不適切であることまたは外生的な事象により損失を被るリスク等、以下のリスクをいう。リスク量の測定は、基礎的手法とする。

(1) システムリスク

システムリスクとは、コンピュータ・システムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い、金庫が損失を被るリスク、さらにはコンピュータが不正に使用されることにより、金庫が損失を被るリスクをいう。

(2) 事務リスク

事務リスクとは、当金庫および当金庫の子法人等の役職員等が正確な事務を怠り、あるいは事故・不正等を起こすことにより、当金庫または当金庫の子法人等が被るリスクをいう。

(3) リーガルリスク（法務リスク）

リーガルリスクとは、狭義には当金庫または当金庫の子法人等に対する提訴等により損害賠償責任などが生じ当金庫または当金庫の子法人等が損失を被るリスクをいうが、広義にとらえコンプライアンス・リスクを含むものとする。

(4) レピュテーションリスク（評判リスク）

当金庫または当金庫の子法人等に対する些細な苦情や風評に端を発して、信用の低下を招いて当金庫または当金庫の子法人等が損失を被るリスクをいう。

(5) その他リスク

上記1・2・3および4(1)～(4)以外のリスク。

お客様満足度の向上に向けた取り組みについて

令和元年度におけるお客様満足度の向上に向けた取り組みの事例について、次のとおりお知らせいたします。

これからもお客様満足度の向上のため、お客様の声に耳を傾け、業務改善に結びつけるよう努めてまいります。

1 お客様の声を業務改善に結びつける態勢について

お客様満足度の向上のために、当金庫会員向けアンケート、広報誌「まちかど短信」を利用した一般のお客様向けアンケート、また、お客様から寄せられた苦情・ご要望のほか、新聞報道等による金融機関の問題事例を真摯に受け止め、業務改善に結びつける態勢としています。

2 令和元年度の取り組み事例について

1 店舗施設・設備等の改善に向けた取り組み

- (1) 札幌北支店の改修に伴い、高齢者や障がい者の利便性向上のため、ローカウターの預金窓口を設置したほか、お客様が快適にご利用頂けるようロビーやATMコーナーのスペースを広くしました。
- (2) 琴似支店をご利用頂くお客様が来店しやすいように、コインパーキングの料金設定を見直しました。
- (3) ATMのご利用について、北洋銀行様と提携し平日昼間の北洋銀行様のATMを無料で利用できるようにしました。

2 サービス改善への取り組み

- (1) 個人・法人インターネットバンキング（以下、IBという。）のご利用時間を拡大しました。
ご利用時間【個人IB】<変更前>平日7:00～22:00 休日8:00～21:00
<変更後>平日7:00～24:00 休日8:00～24:00
【法人IB】<変更前>平日8:00～21:00 休日9:00～19:00
<変更後>平日7:00～22:00 休日8:00～22:00
- (2) ATMおよび個人・法人IBの当日振込のお取扱時間を各サービスのご利用時間まで拡大しました。
- (3) スマートフォンの普及に伴い、残高照会や入出金明細照会ができる通帳アプリの提供を開始しました。
- (4) 平岸支店にて、お客様のご利用環境に配慮し、ATMコーナーにフロア誘導サインシールを設置しました。
- (5) 相続等のご相談に幅広く対応できるように、信金中央金庫を所属信託会社とする信託契約代理店登録を行い、信託商品の取り扱いを開始しました。
- (6) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、売上が低迷している地元飲食店を応援するため、テイクアウト・デリバリー情報サイトのコーナーを当金庫ホームページに掲載しました。