

当金庫の考え方

内部統制システムについて

当金庫は、総代会、理事会、監事会等による外部牽制・内部牽制体制のもとで、ガバナンスの体制強化を図り、経営の健全性・適切性の確保に努めており、地域金融機関としての社会的責任と公共的使命を自覚するとともに、当金庫及び当金庫子会社における不祥事件等の事故防止ならびに財務諸表の信頼性の確保の観点から、法令等遵守態勢のさらなる強化や業務処理における相互牽制機能の強化に努めています。

また、信用金庫法第36条第5項第5号及び同法施行規則第23条の規定に基づき、理事会で決議した「内部統制基本方針」に則って、継続的に内部統制システムの整備を進め、その実効性確保に努めます。

内部統制基本方針

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

- (1) 理事及び職員は当金庫の経営理念・基本方針に基づき行動する。
- (2) 法令等遵守の徹底を業務の健全性及び適切性を確保するための最重要課題の一つとして位置付け、法令等遵守に係る当金庫役職員の行動指針を「かしん行動憲章」及び「かしん行動規範」として定め、これに則った業務運営を実現するための具体的な手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を制定する。更に法令等遵守態勢の整備のための実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定する。
- (3) 法令等遵守を確保する体制として、当金庫内の法令等遵守に関する事項を一元的に管理する「コンプライアンス統括部門」を設置するとともに、本部各部および営業店毎に「コンプライアンス管理者」、「コンプライアンス担当者」を配置し、コンプライアンス統括部門との連携を図るほか、法令等遵守に関する経営上重要な事項の協議又は評価を行なう機関としてコンプライアンス委員会を設置する。
また、公益通報者保護の窓口として、コンプライアンス上疑義のある行為等を知った場合に、所属部店の上司を介さず、直接コンプライアンス統括部門の管理者に報告・相談等を行うことができるコンプライアンス相談窓口(倫理ヘルプライン)を設置する。
- (4) 内部監査部門は、法令等遵守態勢の有効性及び適切性について監査を実施し、その結果を理事会、常勤理事会及び監事に報告するとともに、必要に応じて被監査部門及び統括・管理部門に改善すべき事項の改善を指示し、その実施状況を検証する。

2. 当金庫の理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

- (1) 理事の職務の執行に係る情報については、文書の整理保管、保存期限及び廃棄ルール等を定めた「文書取扱規程」に基づき、適正な保存及び管理を行う。
- (2) 理事会、常勤理事会、各委員会等の議事録は、「理事会規程」、「常勤理事会規程」及び各委員会規程等に基づき作成し、適切に保存・管理する。
- (3) 理事及び監事はこれらの文書を常時閲覧することができる。
- (4) 当金庫が保有する情報資産を適切に保護し管理するため「情報資産保護に関する基本方針」を定め、情報資産の安全対策に努める。

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

- (1) 適正なリスク管理を実現するため、「リスク管理の基本方針」を基本方針として策定し、リスクカテゴリー毎にそれぞれのリスクの特性等に応じた管理規程等を策定する。
- (2) リスク管理の体制は、当金庫全体のリスク管理統括部署及びリスクカテゴリー毎の主管部署を定め、リスク管理の実効性確保及び相互牽制機能の強化を図る。また、統合リスク管理委員会等を設置し、統合的にリスクを管理する体制を確立する。
- (3) リスク管理統括部署は、当金庫におけるリスクの状況を定期的に又は必要に応じて統合リスク管理委員会に報告し、リスク管理態勢に関する重要な事項は理事会にも報告する。
- (4) 内部監査部門は、リスク管理状況について監査を実施し、その結果を理事会、常勤理事会及び監事に報告するとともに、必要に応じて被監査部門及び統括・管理部門に改善すべき事項の改善を指示し、その実施状況を検証する。

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

- (1) 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保する体制の基礎として、理事会を原則月1回定期的に開催するものとし、当金庫の経営方針及び業務戦略に関わる重要な事項については、予め常勤理事で構成する常勤理事会において議論を行い、その審議を経て執行決定を行う。
- (2) 理事会は全役員が共有する経営計画及び年度毎の業務運営方針を決定する。各担当役員は、これらに沿って、具体的な施策及び効率的な業務遂行体制を決定するものとし、必要に応じて常勤理事会において議論を行う。
- (3) 理事会は経営計画及び業務運営方針に関して定期的に検証すべき項目を定め、各部門の現状分析、改善策等を担当理事に報告させ、必要に応じて見直しを行う。
- (4) 理事は、会員及び預金者等のステークホルダーの理解を得ることにより、当金庫の事業を効率的に運用するため、経営情報及び地域貢献活動等の開示を適時適切に行う。

5. 次に掲げる体制その他の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

- (1) 当金庫の子法人等の取締役等の職務の執行に係る事項の当金庫への報告に関する体制
 - ① 当金庫は、業務委託契約書(基本契約書)に基づき子法人等の代表取締役から定期的又は必要に応じ、当該子法人等の取締役等の職務執行の状況のうち重要な情報など経営上の重要事項に関する報告を受けるとともに、その内容を必要に応じ理事会等に報告する。
 - ② 当金庫は、当金庫の代表理事及び子法人等の代表取締役を構成員とする役員連絡会を定期的に開催し、経営上の課題等について協議するとともに、当該子法人等の取締役等の職務の執行状況など経営上の重要事項に関する報告を義務付ける。当該報告を受けた代表理事は、その内容を必要に応じ理事会等に報告する。
 - ③ 当金庫の内部監査部門は、定期的又は必要があると認められるときは、法令等に抵触しない範囲において、子法人等を含む当金庫全体のコンプライアンス及びリスク管理の観点から子法人等の監査を行い、その結果を代表理事に報告するとともに、その内容を必要に応じ理事会等に報告する。
 - ④ 当金庫では、子法人等を含む当金庫全体における法令違反等の未然防止と早期解決を図るため、子法人等の取締役等及び使用人においても、当金庫のコンプライアンス統括部門及び顧問弁護士に対して直接通報を行うことができる「コンプライアンス相談窓口(倫理ヘルプライン)」を整備する。
- (2) 当金庫の子法人等の損失の危険の管理に関する規程その他の体制
 - ① 当金庫は、子法人等を含む当金庫全体のリスク管理について「リスク管理規程」を準用する。

- ② 当金庫は、当金庫のリスク管理部門において、子法人等を含む金庫全体の各種リスクを統括して一元的に管理し、常時モニタリングする。
 - ③ 当金庫は、当金庫の理事長を委員長とする統合リスク管理委員会を設置し、定期的にリスク統括部門からモニタリングの結果等について報告を受けるとともに、子法人等を含む金庫全体のリスク管理体制に係る課題や対応策を協議する。
 - ④ 当金庫の子法人等において、リスク管理上重大な問題が発生した場合には、当該子法人等の代表取締役は、直ちに統合リスク管理委員長への報告を行うことを義務付け、当該報告を受けた統合リスク管理委員長は、統合リスク管理委員会を開催して対応を検討のうえ、当金庫において事案に応じた支援を行う。
 - ⑤ 当金庫は、大規模自然災害、重大なシステム障害及び風評リスク等の不測の事態により生じ得る損害や影響を最小限に抑えるため、当金庫が策定する「業務継続計画」を子法人等を含む金庫全体に適用させ、これを当金庫の子法人等の役職員に周知することにより平時より子法人等を含む金庫全体の危機管理体制を整備する。
- (3) 当金庫の子法人等の取締役等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
- ① 当金庫は、子法人等からの求めがあるときは、個別の事案に応じて当金庫の役職員のうち適切な人材を派遣する。
- (4) 当金庫の子法人等の取締役等及び使用人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
- ① 当金庫は、当金庫が策定した「かしん行動憲章」を子法人等を含む金庫全体のコンプライアンスの考え方の根幹とし、これを子法人等の役職員に周知する。
 - ② 当金庫は、子法人等に対し、「かしん行動憲章」に基づき行動規範やコンプライアンス規程、コンプライアンス・マニュアル等の策定を義務付ける。
 - ③ 当金庫は、子法人等において業務の決定及び執行について相互監視が適正に行われるよう、取締役会と監査役の設置を義務付けるとともに、当該子法人等におけるコンプライアンス管理者及び担当者を配置させる。
 - ④ 当金庫は、理事長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、子法人等を含む金庫全体のコンプライアンスを統括するとともに、当金庫のコンプライアンス統括部門が子法人等に対してコンプライアンスに関する指導、監督等を行う。
 - ⑤ 当金庫は、子法人等において業務の決定及び執行について相互監視が適正に行われるよう、必要に応じて子法人等の非常勤取締役及び非常勤監査役を当金庫の理事が兼務する。
 - ⑥ 当金庫は、子法人等の役職員を対象とし、当金庫のコンプライアンス部門の担当者によるコンプライアンス研修を定期的に実施することにより、コンプライアンス意識の醸成を図る。
 - ⑦ 当金庫は、子法人等においてコンプライアンス上重大な問題が発生した場合には、当金庫が設置するコンプライアンス委員会において、子法人等の代表取締役を交えて今後の対応の方向性や未然防止策等について協議する。

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

- (1) 監事は、監査業務の実効性を確保するため、その職務を補助する職員の配置を求めることができる。
- (2) 監事がその職務を補助すべき職員の配置を求めた場合は、常勤理事会において協議のうえ、当該業務等を十分検証できる能力を有する者を配置する。

7. 前号の職員の当金庫の理事からの独立性に関する事項

- (1) 監事の職務を補助する職員は、当該監査業務に関して監事の指揮命令に従い、理事の指揮命令を受けない。
- (2) 監事の職務を補助する職員の理事からの独立性を確保するため、当該職員の人事異動及び考課等人事権に係る事項の決定については、予め監事に同意を求めることとする。

8. 当金庫の監事の職務を補助すべき職員に対する指示の実効性の確保に関する事項

- (1) 当金庫は、監事の求めに応じ、監事と協議のうえ、その職務を補助すべき職員を配置する。
- (2) 当金庫は、当該職員の人事異動及び考課等の人事権に係る事項や当該職員の懲戒処分等の決定については、予め監事に同意を求めることとする。
- (3) 当金庫は、監事の職務を補助すべき職員は当該監査業務に関して監事の指揮命令のみに従い、理事の命令を受けないこととする旨を職務分掌に関する規程に設ける。

9. 次に掲げる体制その他の当金庫の監事への報告に関する体制

- (1) 当金庫の理事及び職員が当金庫の監事に報告をするための体制
 - ① 理事は次に定める事項について、事態認識後直ちに監事に報告することとする。ただし、監事が出席した会議等で報告・決議された事項は対象としない。
 - イ、理事会で決議された事項
 - ロ、常勤理事会で決議された事項
 - ハ、当金庫に著しい損害を及ぼすおそれのある事項
 - ニ、経営状況について重要な事項
 - ホ、内部監査状況及びリスク管理に関する重要な事項
 - ヘ、重大な法令・定款違反
 - ト、公益通報の状況及び内容
 - チ、その他コンプライアンス上重要な事項
 - ② 職員は前項ハからチに関する重大な事実を発見した場合には監事に直接報告できるものとする。
 - ③ 監事はいつでも理事及び職員に対して監査に必要な事項の報告を求めることができるものとする。
- (2) 当金庫の子法人等の取締役、監査役等及び職員又はこれらの者から報告を受けた者が当金庫の監事に報告するための体制
 - ① 当金庫は、当金庫及び子法人等の役職員が、法令、定款違反又はその可能性のある事実を発見した場合や、当金庫又は子法人等に著しい損害を及ぼす可能性のある事実を発見した場合には、金庫のコンプライアンス相談窓口（倫理ヘルプライン）等を利用することにより、直ちに当金庫の監事及びコンプライアンス統括部門へ報告を行うよう義務付ける。なお、コンプライアンス統括部門に当該報告がなされた場合にあっては、直ちに監事への報告を行うこととする。
 - ② 当金庫の監事は、当金庫及び子法人等の役職員に対して、その職務において必要な事項の報告を求めることができるものとし、その要請を受けた者は、当該監事に対して速やかに適切な報告を行うことを義務付ける。

内部統制システムについて

- ③ 当金庫の監事は、その職務において必要な範囲において、当金庫及び子法人等の業務執行に係る重要な書類を閲覧できるほか、必要に応じて担当部門に説明を求めることができる。
- ④ 当金庫は、当金庫の監事及び子法人等の監査役を構成員とする監査連絡会を定期的に開催し、相互に監査の状況等について情報交換をすることにより、子法人等を含む金庫全体の監査の充実・強化を図る。
- ⑤ 当金庫は、子法人等を含む金庫全体のコンプライアンス相談窓口（倫理ヘルプライン）の担当部門が当金庫の監事に対して、内部通報の状況等（監事に直接通報された事項を除く）について、定期的に報告を行うよう義務付ける。

10. 前号の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

- (1) 当金庫は、金庫のコンプライアンス相談窓口（倫理ヘルプライン）等を利用して、当金庫の監事への報告を行った者が当該報告をしたことを理由として、不利な取扱い（人事異動や考課等の人事権に係る事項のほか、嫌がらせの言動などの報復措置等の一切を含む）を行うことを禁止し、その旨が定めてある公益通報者保護規程の内容を当金庫及び子法人等の役職員に周知する。
- (2) 当金庫は、上記の報告を行った者の職場環境が悪化しないよう適切な措置を講じる。
- (3) 当金庫は公益通報者保護に関する規程において、監事への報告については、匿名で行うことを認めるとともに、その報告を行った者の個人情報及びその報告内容を開示してはならない旨を規定する。
- (4) 当金庫は、上記の報告を行った者に対して不利な取扱いを行った者がいた場合には、公益通報者保護規程や就業規則等に則り厳格な処分を行う。

11. 当金庫の監事の職務の執行について生ずる費用の前払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

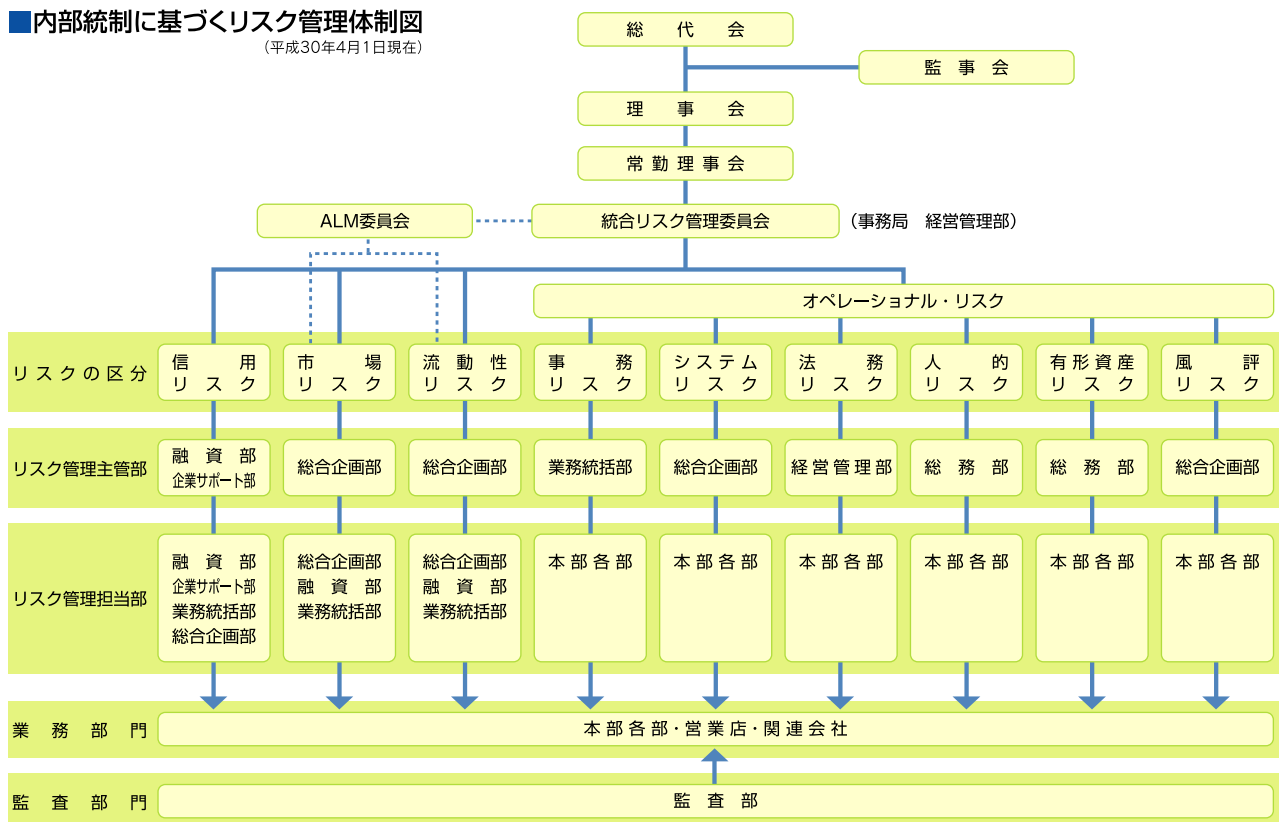
- (1) 当金庫は、監事が監査費用の前払いや償還に係る請求をしたときは、当該請求に係る費用又は債務がその職務の執行に必要なと認められる場合を除き、速やかに当該費用又は債務を処理する。
- (2) 当金庫は、不祥事発生時等において、監事が外部の専門家（弁護士、公認会計士等）を利用することを請求した場合、当該請求がその職務の執行に必要なと認められる場合を除き、その費用を負担する。

12. 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

- (1) 監事は、職務を適切に遂行するため、理事、会計監査人、内部監査部門、コンプライアンス統括部門の管理者、子会社の取締役等との緊密な連携を図り、定期的な情報交換を行う等、適正な監査の実施に努める。
- (2) 代表理事は、監事と定期的に意見交換会を実施し、監事から監事監査の環境整備等について要請があれば誠実に協議を行う。
- (3) 監事が独自に意見形成するために、弁護士、公認会計士その他の専門家に依頼する体制を確保する。

内部統制に基づくリスク管理体制図

（平成30年4月1日現在）



リスク管理体制について

■リスク管理の基本方針

金融の自由化・国際化・情報技術の進展にともない、金融機関を取り巻く環境は日々変化し、管理すべきリスクも一段と複雑化・多様化しており、経営においてリスク管理の重要性が飛躍的に高まっています。

当金庫では、リスク管理は「金融業の本質」であるとの認識に立ち、コンプライアンス態勢同様経営の最重要課題として位置付け、多様なリスクの正確な把握、適切な管理・運営を通じ、収益力の向上を図り、適切な業務の遂行を可能にすることを目的に、リスク管理体制の整備及び強化に積極的に取り組んでいます。

統合的リスク管理

統合的リスク管理とは、自己資本比率の算定に含まれないリスク(与信集中リスク、金利リスク等)も含めた金融機関の直面するリスクに関して、それぞれのリスク・カテゴリーごと(信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスク等)に評価したリスクを総体的に捉え、金融機関の経営体力(自己資本)と比較・対照することによって、自己管理型のリスク管理を行うことであり、当金庫でも適切な管理に努めています。

また、当金庫では、リスク・カテゴリー(リスクの種類)ごとに管理担当部署を定め、その特性に応じた管理を実施するとともに、統合リスク管理委員会において、これらのリスクを管理する体制としています。

信用リスク	市場リスク
信用リスクとは、信用供与先の財務状況悪化等に起因し、資産の価値が減少ないし滅失し、損失を被るリスクのことで、最も重要かつ基本的なリスクです。当金庫では、「信用リスク管理要領」を策定し、その中で与信業務に関する基本方針を定めた「与信判断の指針」(クレジットポリシー)を定め、その理解と遵守を広く役職員に促し、徹底を図っています。また、貸出資産の健全性を維持するため、審査部門と営業推進部門を分離して、審査の独立性を保持し厳格な審査体制をとるとともに、自己査定システム、不動産担保管理システム、信用格付システム等、資産管理の高度化に努めています。	市場リスクとは、金融機関が資金を調達・運用する金融市場では金利、為替相場、有価証券の価格などが常に変動しており、この変動によって損失を被るリスクのことで、当金庫では、「市場関連リスク管理要領」を策定し、その中で市場関連業務に関する基本方針等を定めています。また、ALM委員会を設置しALMシステムによるリスクの分析、経済・金利見通しなどに基づいた運用・調達の方針を策定し、より健全な資産・負債のバランス、収益体質の維持・管理体制の充実に努めています。
流動性リスク	オペレーショナル・リスク
流動性リスクとは、金融機関の財務内容の悪化により必要な資金が確保できなくなり、資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に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って損失を被るリスクのことで、当金庫では、「流動性リスク管理要領」を策定し、その中で支払準備金運用業務の基本方針等を定め、市場流動性の状況を適切に把握し、対応するとともに当金庫の資金調達・運用構造に即した適切かつ安定的な資金繰り体制を目指しています。	オペレーショナル・リスクとは、金庫が業務を行う上で発生し得る、業務プロセス・人・システムが不適切であることもしくは機能しないことから被るリスクのことで、当金庫では、これを「事務リスク」・「システムリスク」・「法務リスク」・「人的リスク」・「有形資産リスク」・「風評リスク」の6つのリスクに分類し、部門別にリスク管理を行っています。このオペレーショナル・リスクは計量化が難しいため、当金庫では自己資本比率計算上の「基礎的手法」を用いて計量化しています。

(オペレーショナル・リスクの内訳)

事務リスク

事務リスクとは、役職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って損失を被るリスクのことで、当金庫では、「事務リスク管理要領」を策定し、事務リスクを軽減するための適切な方策を講じる等、事務リスクについて総合的に管理する体制を構築しております。また、監査部が本部・営業店に対し、定期的に予告無しに臨店監査を実施するとともに、営業店には店内検査を月例で義務付けている他、日常の事務ミス防止のために事務指導部門による営業店への臨店指導など事故の未然防止のために万全の体制をとっています。

法務リスク

法務リスクとは、金庫経営、金庫取引等に係る法令・庫内規程等に違反する行為並びにその恐れのある行為が発生することで、信用の失墜を招き損失を被るリスクのことで、当金庫では、「法務リスク管理要領」を策定し、経営方針、コンプライアンス規程・行動憲章・行動規範・コンプライアンスマニュアル等に則り、法務リスクを適切に把握・管理し、コンプライアンス態勢の構築を図っています。

有形資産リスク

有形資産リスクとは、災害や資産管理の瑕疵などの事象から、不動産・動産(設備什器など)・備品などの資産の毀損や執務環境などの質の低下などにより損失を被るリスクおよびこれに類するリスクのことで、当金庫では、自然災害、外部からの脅威等の増加に伴い有形資産が毀損するリスクが増加しているとの認識をもとに有形資産リスクを軽減させるよう適切な方策を講じてまいります。

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損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスクのことで、当金庫では、「システムリスク管理要領」を策定し、ハードウェアや回線の二重化等による障害対策等システムリスクの管理強化に努めています。さらに、万一のシステム障害発生時に備え、「システム障害対策要領」を作成し、当金庫の経営に重大な影響を及ぼす事態が発生する恐れのある場合についての対応体制も整えています。

人的リスク

人的リスクとは、人事運営上の不公平・不公正などから人材の流出・喪失などの士気の低下などにより損失を被るリスクおよびセクシャルハラスメントなどの差別的行為により損失を被るリスクのことで、当金庫では、人的リスク管理は、人材の流出・喪失などによる士気の低下など人事処遇の問題や労務管理上の問題ならびに職場の安全衛生環境の問題が生じる可能性を減少させるよう管理に努めています。

風評リスク

風評リスクとは、種々の緊急事態の発生による風評や金融機関の経営内容等が誤って伝えられることにより、経営にとってマイナスの影響が発生し、直接・間接を問わず不測の損失を被るリスクのことで、

当金庫では、「企業活動では、風評リスクは常に付きまとうものであるが、察知できる場合も少なくない」との認識から、「風評リスク対応マニュアル」を策定し、風評リスク発生時の組織体制も整えています。

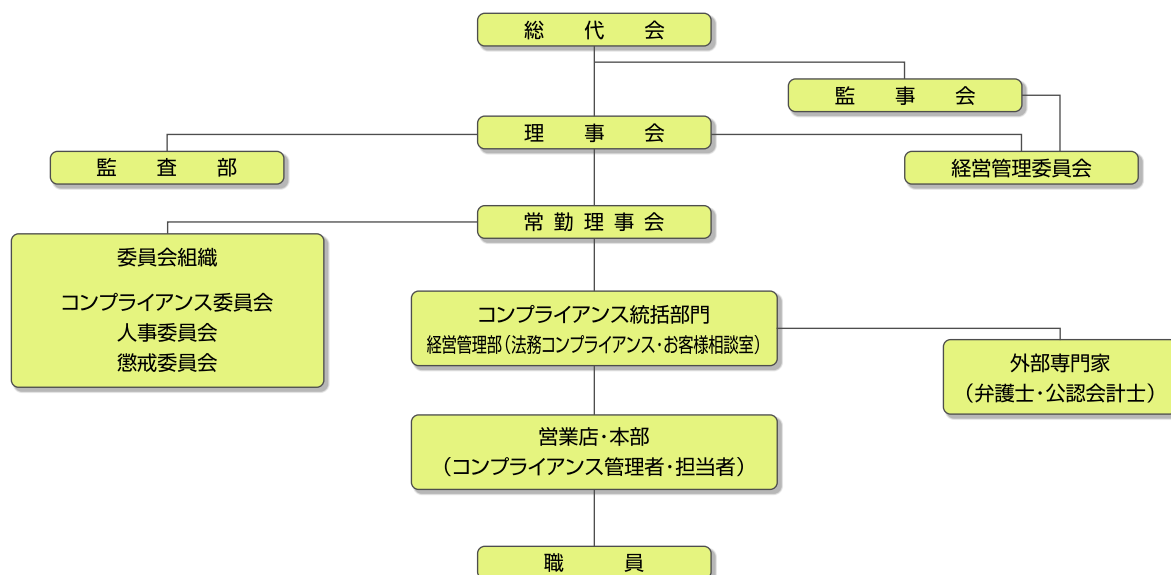
コンプライアンス態勢について

当金庫では、「かしん行動憲章」に基づき法令等遵守のための「かしん行動規範」「コンプライアンス・マニュアル」「コンプライアンス・チェックリスト」を作成し、意識高揚を図ると共に、本部各部・営業店に「コンプライアンス管理者・コンプライアンス担当者」を任命し、所轄業務及び職員のコンプライアンスの徹底を図り、金庫全体のコンプライアンスに対する推進・管理を行っております。

また、「コンプライアンス経営」が金庫経営の重要課題であると位置付け、当金庫の透明性を確保するため金庫と関係のない公正な立場の「経営管理委員会」を設置しております。

当金庫のコンプライアンス体制図

コンプライアンス統括部門として、「経営管理部(法務コンプライアンス・お客様相談室)」を設置し、法令等遵守態勢等について牽制機能を発揮するための取組みを強化しています。



経営管理委員会

経営管理委員会は、業務運営基本方針や重点事項および法令等遵守態勢が確実に実行されるため、理事会の委任を受け、また監事会の意見を踏まえ、透明性を確保する観点から理事の業務執行を監視し、必要な措置を講じることを目的としています。

なお、本委員会は公認会計士・弁護士等の外部有識者で構成されています。

相談窓口の体制

当金庫では、以前から倫理ヘルプラインを設け、コンプライアンス統括部門への相談窓口とともに、女性からの相談窓口として、人事担当部門に女性用の相談窓口を設置しています。

また、外部(弁護士)と業務委託契約を締結し、より相談等しやすい環境を整えています。

コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会は、当金庫のコンプライアンスを総合的な経営運営の立場から、以下の付議事項等について検討、計画、評価することを目的としています。

- (1)コンプライアンス態勢の把握・評価
- (2)コンプライアンス・プログラムの内容や改善策の検討・評価
- (3)コンプライアンス関係事件の防止策、対処策などの検討・評価
- (4)コンプライアンス全般に対する研修・啓蒙活動に関する評価

研修体制の強化

毎年度初めに作成するコンプライアンス・プログラムに則り、全店共通部分および支店独自部分での研修を行っております。

また、外部有識者(弁護士等)を招き階層毎の役職員コンプライアンス研修を実施し、役職員の法令等遵守意識の醸成を図っております。

当金庫職員は次のとおり「法令やルールの厳格な遵守と適正な業務運営に努める」旨のコンプライアンス宣言を行うとともに、「コンプライアンスに関する誓約書」に自署捺印しコンプライアンスの意識を高めています。

コンプライアンス宣言

私は、お客様や社会の信頼にお応えするため、信用金庫のもつ社会的責任と公共的使命を常に自覚し、法令等遵守にかかる「かしん行動憲章」に定められた「法令やルールの厳格な遵守と適正な業務運営」に努めていくことを宣言いたします。

コンプライアンスに関する誓約書

信頼性の確保

- ・私は、誠実・公正な業務を遂行します。
- ・私は、お客様へより良いサービスを提供します。
- ・私は、お客様の情報を厳格に管理し、第三者に開示・漏洩いたしません。
- ・私は、お客様との約束を守ります。
- ・私は、お客様に金融商品等を正しく理解していただくため、十分な説明をします。
- ・私は、反社会的勢力に対しては断固とした姿勢で臨みます。

責任と禁止行為

- ・私は、法令や金庫の方針ならびに諸規程を正しく理解し、法令等を遵守します。
- ・私は、公私混同をせず金庫の関係する取引先に対して健全な対応を行います。

職場規律

- ・私は、職場の規律・秩序を守り誠実にその義務を果たします。
- ・私は、人格を尊重し、働きやすい職場環境を確保します。
- ・私は、当金庫の内部情報を厳格に管理します。
- ・私は、社会的批判を受けるような投機行為は行いません。

当金庫では、「かしん行動憲章」を定めています。この行動憲章は鹿児島信用金庫基本方針5カ条の経営理念に根ざした「金庫職員のあるべき姿」が掲げられています。今後も、不断的努力によりコンプライアンス意識の醸成に努め、お客様から信頼される金融機関を目指してまいります。

かしん行動憲章

■鹿児島信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任

- 1.鹿児島信用金庫のもつ社会的責任と公共的使命を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。

■質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展への貢献

- 2.経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さまのニーズに応えるとともに、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融および非金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域社会の発展に貢献する。

■法令やルールの厳格な遵守と適正な業務運営

- 3.あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決して悖ることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。

■経営の積極的ディスクローズと地域社会とのコミュニケーション

- 4.経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。

■コンプライアンスの職場風土の形成と役職員の人権の尊重等

- 5.良識の蓄積に努め、コンプライアンス環境を醸成し、役職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

■環境問題への取組み

- 6.資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

■社会貢献活動への取組み

- 7.鹿児島信用金庫が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会と共に歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

■反社会的勢力との関係遮断

- 8.社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底する。

顧客保護等管理態勢

■顧客保護等へ向けた取組み

当金庫は、顧客保護と利便性向上を第一と考え、顧客保護等管理に係わる基本方針を定め、役職員に周知徹底しています。

1.説明義務態勢

お客さまとの取引に関しましては、法令等を遵守し、お客さまが当金庫の商品やサービス等を自らの意思に基づいて選択・活用していただけるよう商品知識の習得に努め、お客さまのご理解、ご経験、ご資産の状況等に応じた正確かつ適切な情報を提供するとともに、お客さまに理解し納得していただけるよう適切な勧誘・説明を行います。

2.顧客サポート態勢

お客さまからのご相談や苦情等には、真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、お客さまの正当な利益が保護されるよう、お客さまの視点に立った業務のあり方を検討し改善に努めます。

3.個人情報管理態勢

お客さまに関する情報は、法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するため、必要かつ適切な措置を講ずることにより安全に管理します。

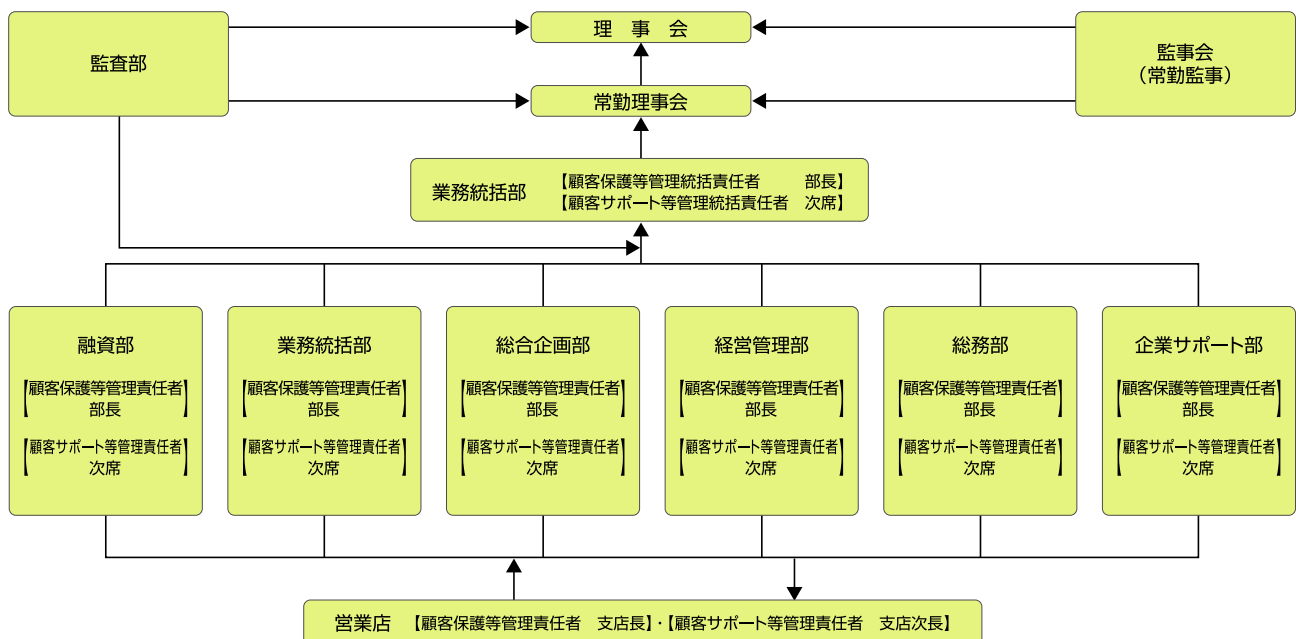
4.外部委託管理態勢

お客さまとの取引に関連して、当金庫の業務を外部委託する場合は、その業務を適切に遂行できる能力を有するものに委託先を限定するとともに、お客さまの情報その他の利益を保護するために、適切かつ十分に外部委託先を管理します。

5.利益相反管理態勢

お客さまとの取引にあたり、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引を適切に管理し、お客さまの利益を保護します。

■顧客保護等管理体制図



お客さま本位の業務運営に関する取組方針

鹿児島信用金庫（理事長：中俣 義公）は、経営理念、基本方針に基づき、常にお客さまの立場に立って、資産形成、資産運用にかかる業務運営に取り組んでまいります。

当金庫は、お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）のさらなる浸透を図り、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定、公表するとともに、取組み状況を定期的に確認し、公表してまいります。

1 【お客さまの最善の利益の追求】

当金庫は、高い専門性と職業倫理をもって、お客さまに対して誠実・公正な業務運営を行い、お客さまの最善の利益を実現するために行動してまいります。

また、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、職員の教育を徹底してまいります。

『アクションプラン』

お客さまの立場に立った業務運営を役職員一人ひとりが常に意識し、お客さまに選んでいただける金融機関として、お客さまの利益を第一に考えた行動のなかで、質の高い金融サービスとコンサルティングの実践に努めてまいります。

また、お客さまに対して行ったサービスのご提供後も、引き続き投資判断に必要な情報提供やお客さまの金融商品に対する知識向上を目的に定期的なアフターフォローを行ってまいります。

2 【利益相反の適切な管理】

当金庫は、既に公表している「利益相反管理方針」を遵守し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反管理を徹底してまいります。

『アクションプラン』

利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための態勢を整備し、もってお客さまの利益を保護することを目的として行動してまいります。

また、金融商品の販売時には、当金庫が受け取れる手数料の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに合った適切な商品のご案内を行ってまいります。

3 【手数料および重要な情報の分かりやすいご説明】

当金庫は、お客さまが負担する手数料やその他の費用について詳細な説明を行うとともに、専門的な情報をお客さまに分かりやすくご説明し、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまにご理解いただけるよう努めてまいります。

『アクションプラン』

お客さまに直接ご負担いただく手数料のほか、間接的に引かれる手数料や、ご換金時にご負担いただく費用等について情報提供を行ってまいります。

また、お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行ってまいります。

4 【お客さまにふさわしいサービスのご提供】

当金庫は、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、ライフプランを考慮した総合的なコンサルティングの中でお客さまにふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を行ってまいります。

『アクションプラン』

社会情勢やお客さまのライフプランを踏まえ、お客さまの多様なニーズに的確にお応えできるよう商品・サービスをご提供してまいります。

また、お客さまの多様なニーズにお応えするために商品ラインナップの充実を図ってまいります。

5 【お客さま本位の業務運営に必要な販売態勢の整備および人材育成】

当金庫は、お客さまの最善の利益を追求するための行動、利益相反の適切な管理、重要な情報の分かりやすいご説明、お客さまにふさわしいサービスのご提供を行うために、研修等により職員の育成を図り、お客さま本位の業務運営が最も重要な行動となるような評価態勢を整えてまいります。

『アクションプラン』

研修等を通じて全役職員に本取組み方針を浸透してまいります。また、資格取得等の推奨を通じて、専門知識やスキル向上に努めてまいります。お客さまの声を真摯に受け止め、より良い販売態勢の整理に取り組んでまいります。

金融ADR制度への対応

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「お客様相談室」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。

受付窓口	鹿児島信用金庫 法務コンプライアンス・お客様相談室
住 所	〒892-8586 鹿児島市名山町1番23号
電話番号	☎0120-223-158
受付日時	9:00～17:00（信用金庫営業日）
受付媒体	電話、手紙、面談

※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。

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。詳しくは上記「お客様相談室」へご相談ください。

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	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）
受 付 時 間	9:00～17:00
受 付 媒 体	電話、手紙、面談

5. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）が設置運営する仲裁センター等、鹿児島県・熊本県弁護士会がそれぞれ設置運営する紛争解決センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、「お客様相談室」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	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	鹿児島県弁護士会 紛争解決センター	熊本県弁護士会 紛争解決センター
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	〒892-0815 鹿児島市易居町2番3号	〒860-0078 熊本市中央区京町1丁目13-11
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	099-226-3765	096-325-0913
受 付 日 間	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	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～16:00	月～金（祝日、年末年始除く） 9:00～17:00

6. 東京三弁護士会の仲裁センター等は東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、次の（1）、（2）の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫経営管理部にお尋ねいただくか東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ（<http://kashin.co.jp/>）をご覧ください。

（1）現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。例えばお客さまは、熊本県弁護士会の紛争解決センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。

※鹿児島県弁護士会の紛争解決センターでは、現地調停の手続きはできません。

（2）移管調停

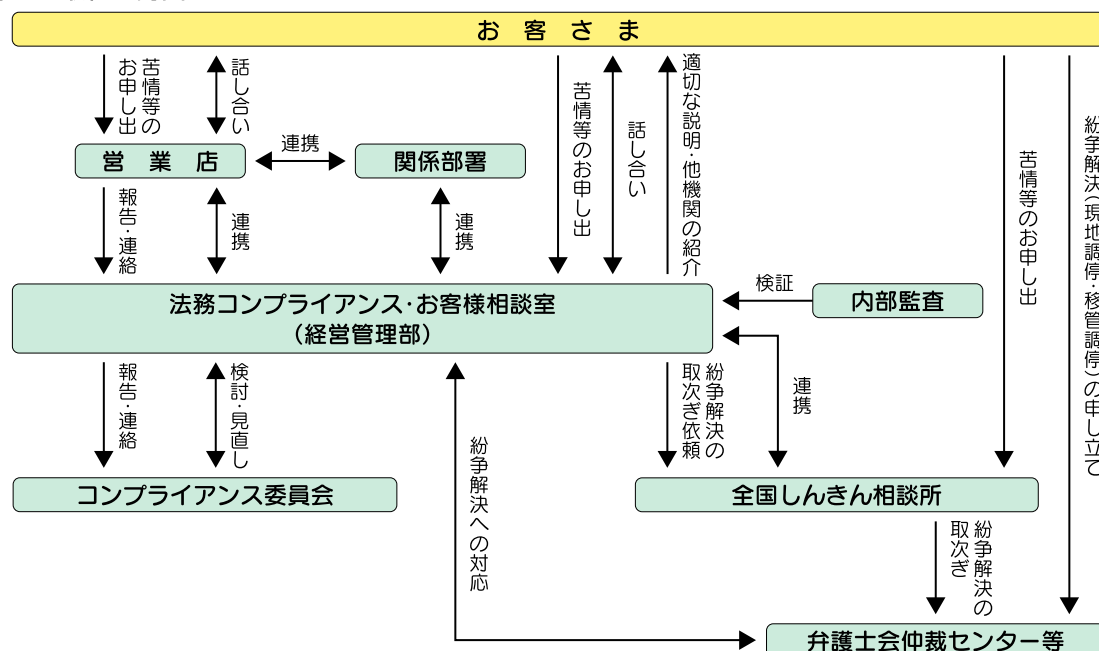
当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。例えば、鹿児島県弁護士会の紛争解決センター等で手続きを進めることができます。

当金庫の苦情等の対応

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、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および各部署に責任者を配置するとともに、「法務コンプライアンス・お客様相談室」がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および「法務コンプライアンス・お客様相談室」が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を営業店、関係部署および「法務コンプライアンス・お客様相談室」が連携して行います。
- (4) 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。
- (5) 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。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- (8) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- (9) お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。

■ 苦情等への取組態勢図



反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、信用金庫の持つ社会的責任と公共的使命を果たすため、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対し毅然とした態度で臨み、断固たる態度でその関係を遮断することにより、公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性の確保に努めます。

1. 当金庫は、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. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3. 当金庫は、反社会的勢力に対し資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
4. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
5. 当金庫は、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。

【注】本方針において「反社会的勢力」とは、暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人をいいます。

暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力団等といった属性要件とともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当要求等の行為要件にも着目して判断します。