

基本方針 13

健全性への取り組み 19

当組合の自己資本の充実の状況等	19
「経営者保証に関するガイドライン」への対応	24
中小企業の経営の改善及び地域活性化のための取り組み	24
当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要	25
リスク管理	26
コンプライアンス	27

事業の組織 28

お客さま本位の業務運営についての基本方針

当組合は、経営理念として「地域への貢献」「お客様第一主義」を掲げており、地元金融機関として地域密着型金融への取組みを徹底することで、お客さま満足度の向上に努め、お客さまが真に求めている業務運営を図りたいと考えております。この使命を実現するために、地域のお客さま皆様の安定的な資産形成をお手伝いする金融機関として、ここに「お客さま本位の業務運営についての基本方針」を策定いたしました。

この方針を全役職員で共有・実践し、また定期的に検証・見直しをすることによって、お客さまとの更なる信頼関係の構築に努めてまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまの声を聞き、お客さまとの対話を重視しながら、お客さまの立場に立って考えることにより、お客さまの最善の利益につながるように下記の行動を実践してまいります。

- (1) お客さまにふさわしいサービスの提供
  - ・お客さまの「金融知識」「取引経験」「資産の状況」をお伺いすることにより、お客さまのライフプランやマネープランに適した金融商品や金融サービスを提供いたします。
  - ・定期的なアフターフォローを行うことにより、今後も安心してお取引していただけるようお客さまの声に迅速に対応いたします。

(2) 重要な情報のわかりやすい提供

- ・金融商品や金融サービスの提案・販売の説明に際しては、わかりやすい言葉やチラシ・パンフレットを用いて、お客さまが充分にご理解できるまで丁寧にわかりやすく説明いたします。

(3) 手数料等の明確化

- ・お客さまのニーズに合わせた商品提案やサービスの対価として、お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用についても、書面などを用いながら、ご納得いただけるよう説明いたします。

(4) 利益相反の適切な管理

- ・お客さまのニーズに合った商品提案を行うことにより、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の適切な管理を行います。

2. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・お客さまのニーズに合った最適なサービスの提供、金融商品の提案・販売が行えるよう職員に対する研修を定期的に開催し、人材の育成に努めるとともに、経営陣は業務運営状況を把握し、適切な指示が行えるよう、ガバナンス体制を構築いたします。

## 内部統制基本方針

当組合は、次の通り、当組合の業務の適正を確保するための体制(以下「内部統制」という)を整備し、その実効性の確保に努めるものとする。

### 1. 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) 法令等の遵守を経営の最重要課題の一つとして位置付け、理事長があらゆる機会を捉えて法令等遵守の重要性について全役職員に周知徹底することにより、当組合の社会的責任を果たすことをその事業活動の前提とすることを確認する。

(2) 役職員による法令等遵守を確実に実現するため、理事会において、当組合の理念、役職員の行動指針及び組織体制を「法令等遵守基本方針」、「行動綱領」及び「法令等遵守規程」として定め、これに則った業務運営を実践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」を制定するとともに、これらを全役職員に周知徹底する。

(3) 法令等遵守を確保する組織体制としては、法令等遵守に関する基本的事項は理事会で決定し、法令等遵守に関する具体的な諸問題への対応はコンプライアンス統括部門である総合企画部で一元的に管理するとともに、各部署にコンプライアンス責任者を配置して法令等遵守の実施状況を管理監督させる。

(4) 職員が法令等遵守の観点から疑義のある行為を知った場合であって、所属部署の上司又はコンプライアンス責任者を介さず、直接コンプライアンス専任者に報告・相談を行うことができるコンプライアンス相談窓口を設置する。

(5) 内部監査部門は、法令等遵守状況についての監査を実施し、その結果を理事会及び監事に報告する。

### 2. 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する事項

(1) 「理事会規程」、「処務運営規程」に従い、理事の職務の執行に係る適正な保存及び管理を行う。

(2) 理事及び監事は、前項に基づき保存及び管理している文書及び電磁的記録を常時閲覧ができる。

### 3. 損失の危険(リスク)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、理事会において、リスク管理の基本方針及び統合的なリスク管理態勢等を定めた「統合的なリスク管理規程」を制定するとともに、リスクの性質毎にそのリスクの特性に応じた管理規程等を制定する。

(2) リスク管理の組織体制としては、リスク管理に関する基本的事項は理事会で決定し、当組合全体の統合的なリスク管理は統合リスク管理部門である総務部で一元的に所管するとともに、リスクの性質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。

(3) 内部監査部門は、リスク管理状況についての監査を実施し、その結果を理事会及び監事に報告する。

### 4. 職務執行が効率的に行われることを確保するための体制

(1) 職務執行が効率的に行われることを確保するために、定期的又は必要に応じて臨時的に理事会を開催し、そこで事業方針・事業戦略及び組織に関する重要事項について審議し又は報告を受けるとともに、「職務権限規程」を制定する。

(2) 理事会において、中期事業計画及び各年度の事業計画を策定し、その実施状況のモニタリング結果に係る報告を受ける。

### 5. 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) 監事が必要に応じて当組合の顧問弁護士、顧問税理士、会計監査人等と連携を図り、また、必要に応じて専門の弁護士、会計士等から監査業務に関する助言を受ける機会を保障する。

(2) 総合企画部は法令等の遵守状況について、監査部は監査計画及び監査結果について、監事に定期的に報告し、意見交換を行う。

(3) 監事が職務を補助すべき使用人を置くことを求めることができるものとする。その場合における当該使用人等に関しては以下の各項の定めによる。

① 監事の監査の実効性確保のため、監事が監査部長に監査業務に必要な事項を命じ、監査部長は所属の部員を指名し監事の監査業務を補助させる。

② 監事の監査業務を補助する部員は、当該監査業務に関して監事の指揮命令に従い、各部の担当理事、担当部長等の指揮命令を受けない。

③ 監査部は監事との協議により、監事の要請した事項の監査を実施し、その結果を監事に報告する。

(4) 監事への報告に関する体制は、以下の各項のとおりとする。

① 理事は次に定める事項を認識した場合は、直ちに監事に報告する。ただし、監事が出席した理事会等の会議で報告・決議された事項は、この限りではない。

A. 理事会等で決議された事項

B. 組合に著しい損害を及ぼすおそれのある事項

C. リスク管理及び内部監査に関する重要な事項

D. 重大な法令・定款・内部規程に違反する事項

E. コンプライアンス相談窓口の体制上の不備に関する事項

F. その他当組合の経営状況について重要な事項

② 職員は前項BからFに関する事項を発見した場合は監事に直接報告できる。

(5) 監事は常に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。

## 法令等遵守基本方針

### 1. 当組合のコンプライアンスの基本方針

(1) 当組合は、金融機関としての社会的責任と公共的使命を十分認識し、常に健全経営に徹することにより、地域の中小零細企業者及び勤労者並びに組合員の方々からの信頼・信用を確保する。

(2) 当組合は、法令、諸規則、諸規程の遵守(以下「コンプライアンス」という。)を通じて、社会的規範を逸脱することなく、誠実かつ公正に業務を遂行して、コンプライアンスの実践を図る。

(3) 当組合は、その事業等の情報を適時かつ適切に開示して、広く社会とのコミュニケーションを図る。

(4) 当組合は、職員の人格、個性を尊重するとともに、安全且つ快適な環境を確保する。

(5) 当組合は、社会の構成員であること及び地域社会の発展や公共の利益に深く関わる業務に携わっていることを認識し、「良き企業市民」として、自主的かつ積極的に社会貢献活動及び環境問題に取組む。

(6) 当組合は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決する。

### 2. 当組合のコンプライアンス態勢

(1) 理事、理事会、監事

① 理事長は、あらゆる機会を捉えてコンプライアンスの重要性について全役職員に周知徹底することにより、当組合の社会的責任を果たすことをその事業活動の前提とすることを確認する。

② 理事会は、コンプライアンス態勢の構築・整備のための基本的事項を定めた法令等遵守規程を策定するとともに、コンプライアンスに関する重要事項を審議して、コンプライアンス態勢を構築・整備する。

③ 常勤役員会は、執行機関として実効性あるコンプライアンス態勢の環境整備と充実・強化に努める。

④ コンプライアンス担当理事は、理事会及び常勤役員会(以下「理事会等」という。)の決議に基づき、コンプライアンス統括部署である総合企画部に対する指揮・命令を通じて、当組合のコンプライアンス態勢を整備及び充実・強化にあたる。

⑤ 監事は、理事会等に付議されたコンプライアンスに関する議決事項・報告事項について必要に応じて意見を述べ、また、コンプライアンス統括部署としての総合企画部、内部監査部門等からの報告を受け、当組合のコンプライアンス態勢を監視する。

(2) コンプライアンス統括部署としての総合企画部

① 総合企画部を当組合におけるコンプライアンス推進の統括部署とする。

② コンプライアンス統括部としての総合企画部は、各部署と連携しつつ、当組合全体のコンプライアンスに関する事項を一元的に管理・統括して、コンプライアンス態勢の充実・強化にあたる。

③コンプライアンス統括部としての総合企画部は、事業年度ごとのコンプライアンスの実践計画を定める「コンプライアンス・プログラム」を策定して、理事会の議決を経た上で、これを実施する。

④コンプライアンス統括部としての総合企画部は、コンプライアンスに係る具体的な手引書である「コンプライアンス・マニュアル」を策定して、理事会の承認を経た上で、コンプライアンス研修等を通じて、これを全役員に周知させる。

(3)コンプライアンス責任者

①当組合は、部店ごとにコンプライアンス責任者を配置する。

②コンプライアンス責任者は、所属部店におけるコンプライアンス態勢の推進、コンプライアンス違反の掌握等について責任を有する。

③コンプライアンス責任者は、研修や勉強会等によりコンプライアンス・マニュアル等の内容を所属部店の職員に周知させる。

④コンプライアンス責任者は、所属部店におけるコンプライアンス違反又はそのおそれのある事実について、コンプライアンス統括部である総合企画部に報告するものとする。

⑤コンプライアンス責任者は、適宜コンプライアンス担当者を配置することにより、部店のコンプライアンス風土の醸成や実効性の確保に努める。

(4)コンプライアンス相談窓口

①本組合は、コンプライアンス統括部署である総合企画部内に、コンプライアンス相談窓口を設置する。

②職員が、コンプライアンス違反又はそのおそれのある事実をコンプライアンス責任者に報告することが困難な事情がある場合、コンプライアンス相談窓口にてこれを申告することができる。

## 顧客保護等管理方針

### 1. お客様保護のための基本方針

当組合は、法令、諸規則、諸規程(以下「法令等」といいます。)を遵守して誠実かつ公正に事業を遂行し、当組合の商品・サービス(以下「商品等」といいます。)を利用し又は利用しようとする方(以下「お客様」といいます。)の正当な利益の確保及びその利便性の向上を図り、もってお客様からの信頼を確保するために継続的に取り組みます。

### 2. お客様への説明について

当組合は、法令等を遵守して、お客様への説明を要するすべての商品等について、お客様の取引目的、ご理解、ご経験、ご資産の状況等に応じた適切かつ十分な商品説明と情報提供を行います。

### 3. お客様からのご相談・要望・苦情等の対処について

当組合は、お客様からのご相談、要望、苦情等について、迅速かつ誠実に対応し、お客様の正当な利益を公正に確保して、もって当組合の事業についてお客様のご理解が得られるように努めます。

### 4. お客様の情報管理について

(1)当組合は、お客様の情報について、これを適法かつ適切な手段で取得し、正当な理由なく、当組合がお客様にお示した利用目的の範囲を超えた取扱いや外部への提供を行いません。

(2)当組合は、お客様の情報の正確性の維持に努めるとともに、お客様の情報への不正なアクセスや情報の流出等の防止のため、適切かつ十分な安全保護措置を講じます。

### 5. 当組合の業務を外部委託する場合におけるお客様情報の取扱いやお客様への対応について

当組合がその業務を第三者に外部委託する場合においても、お客様の情報及びお客様への対応が適切に行われるように外部委託先を管理します。

なお、お客様からのご相談・要望・苦情等については、当組合の各営業店のほか、次のお問合せ窓口までお申し出下さい。

#### ◆お問い合わせ窓口◆

熊谷商工信用組合 総合企画部

電話番号048-522-0811

(受付時間 9:00~17:00 ただし、当組合の休業日を除く)

## プライバシーポリシー(個人情報保護方針)

当組合は、お客様からの信頼を第一と考え、個人情報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年法律第57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」、その他の関係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、個人情報の機密性・正確性の確保に努めます。

### 1. 個人情報とは

本プライバシーポリシーにおける「個人情報」とは、「住所・氏名・電話番号・生年月日」等、特定の個人を識別することができる情報をいいます。

### 2. 個人情報の取得・利用について

#### (1) 個人情報の取得

・当組合は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報の取得をします。

また、組合業務の適切な業務運営の必要から、お客様の住所、氏名、電話番号、性別、生年月日などの個人情報の取得に加えて、融資の申込の際には、資産、年収、勤務先、勤続年数、家族情報、金融機関での借入れ状況など、金融商品を勧めめる際には、投資に関する知識、経験、資産状況、年収などを確認することがあります。

・お客様の個人情報は

- ①お客様が取引に際して各種申込書や契約書等に記入した事項
- ②営業店窓口係や得意先係等が店頭でお客様から取得した事項
- ③当組合ホームページ等の「お問い合わせ」等の入力事項
- ④その他一般に公開されている情報等から取得しています。

#### (2) 個人情報の利用目的

・当組合は、次の利用目的のために個人情報を利用し、それ以外の目的には利用しません。お客様本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示が求められた場合等を除いて、個人情報を第三者に開示することはしません。

(利用目的)

- ①各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込の受付のため
- ②犯罪収益移転防止法に基づく本人確認等や金融商品やサービスを利用する場合の資格等の確認のため
- ③預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的な取引における管理のため
- ④融資の申込や継続的な利用等に際しての判断のため
- ⑤適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため
- ⑥与信事業に際して当組合が加盟する個人信用情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
- ⑦他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
- ⑧お客様との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- ⑨市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
- ⑩ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種提案のため
- ⑪提携会社等の商品やサービスの各種提案のため
- ⑫各種取引の解約や取引解約後の事後管理のため
- ⑬組合員資格の確認および管理のため
- ⑭電子記録債権の円滑な流通の確保のため
- ⑮その他、お客様との取引を適切かつ円滑に履行するため
- ⑯お客様の安全および財産を守るため、または防犯上の理由から、防犯カメラの映像を利用すること

上記の利用目的については、当組合のホームページの他、ポスター等にも掲載します。

### 3. 個人情報の正確性の確保について

# 基本方針

当組合は、お客様の個人情報について、利用目的の達成のために個人データを正確かつ最新の内容に保つように努めます。

## 4.個人情報の開示・訂正等、利用停止等について

- ・お客様本人から、当組合が保有している情報について開示等の請求があった場合には、請求者が本人であること等を確認して遅滞なく答えます。
- ・お客様本人から、当組合が保有する個人情報の内容が事実でないという理由によって当該個人情報の訂正、追加、削除または利用停止、消去の要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報の訂正等または利用停止等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠を説明します。
- ・お客様からの個人情報の開示等の請求については、所定の手数料を徴収します。

## 5.個人情報の安全管理について

- ・当組合は、お客様の個人情報の漏えい、滅失、または毀損の防止その他の個人情報の安全管理のため、個人データの安全管理措置を講じます。

## 6.個人情報保護に関する質問・苦情・異議の申し立てについて

当組合は、個人情報の取扱いに係るお客様からの苦情処理に適切に取り組めます。  
なお、当組合の個人情報の取扱いに関する質問・苦情の窓口は次によります。

### ◆個人情報に関する相談窓口◆

熊谷商工信用組合 総合企画部  
電話番号048-522-0811

(受付時間 9:00~17:00 ただし、当組合の休業日を除く)

## 特定個人情報基本方針

当組合は、その業務を行うにあたり、下記の方針にしたがって個人番号及び特定個人情報(以下併せて「特定個人情報等」といいます。)の適切な保護・利用に万全を尽くします。

### 1.取得・利用・提供について

- (1) 特定個人情報の取得は、業務上必要な範囲内で、適性かつ適法な手段により行います。
- (2) 特定個人情報等を取扱うにあたっては、その利用目的をできる限り特定します。
- (3) 特定された利用目的に必要な範囲を超えて、特定個人情報等を取扱いません。
- (4) 「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」第19条各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意の有無にかかわらず、特定個人情報を第三者に提供しません。

### 2.利用目的の公表について

特定個人情報を取得した場合には、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、適切な方法により通知し、または公表します。

※個人番号の利用目的については別紙をご参照ください。

### 3.開示等の請求について

- (1) ご自身に係る保有個人データ(特定個人情報に係るものに限ります。以下同じとします。)について開示のご請求があった場合には、業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合を除き、ご本人に対して開示します。
- (2) ご自身に係る保有個人データについて内容の訂正、追加または削除のご請求があった場合には、利用目的の達成に必要な範囲内において、必要な調査を行い、訂正等する場合には当該調査結果に基づき行います。
- (3) ご自身に係る保有個人データについて利用の停止または消去あるいは第三者への提供の停止の請求があった場合において、その求めに正当な理由があることが判明したときは、当該保有個人データの利用停止等を行います。

\*開示請求等の手続については下記の「お問い合わせ先」にご照会ください。

## 4.安全管理措置について

特定個人情報等の漏えい、滅失または毀損の防止その他の個人データの安全管理のため、金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等」についての実務指針、特定個人情報保護委員会の「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」等の国が定める指針に基づき、必要かつ適切な措置を講じます。

## 5.関係法令等の遵守について

特定個人情報等の取扱い(安全管理措置を含む)にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」、「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」等関係法令、金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、特定個人情報保護委員会の「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」等の国が定める指針を遵守します。

## 6.教育・研修の実施について

特定個人情報等の安全管理の徹底を図るため、役職員等に対して適切な教育・研修を定期的に行います。

## 7.点検・監査の実施について

特定個人情報等の取扱状況等について、定期的および随時の点検・監査を実施します。

## 8.漏えい事案等への対応について

万一、特定個人情報等の漏えい等があった場合には、監督当局への報告、漏えい等の事実関係および再発防止策の公表、漏えい等の対象となったご本人への事実関係の通知等の措置を講じます。

## 9.継続的改善への取組みについて

特定個人情報等の取扱い(安全管理措置を含む)については、必要に応じて見直しを行う等、継続的な改善に努めます。

(別紙)

熊谷商工信用組合が業務上保有する個人番号の利用目的

### 1.当組合が個人番号を取り扱う事務の範囲は、以下のとおりとします。

(1) 役職員等に係る事務

① 給与所得・退職所得の源泉徴収票作成事務

② 健康保険・厚生年金保険届出事務

③ 雇用保険届出事務

④ 労働者災害補償保険法に基づく請求に関する事務

⑤ 国民年金の第3号被保険者の届出事務

(2) 顧客等に係る事務

① 出資配当金の支払に関する法定調書作成・提供事務

② 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務

③ 金融商品取引に関する法定調書作成・提供事務

④ 国外送金等取引に関する法定調書作成・提供事務

⑤ 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務

⑥ 預金保険法に基づく名寄せ・税務調査(犯則調査及び滞納処分のための調査を含む。)- 社会保障における資力調査等に関する事務

⑦ 預金口座付番に関する事務

(3) 役職員等及び顧客等以外の個人に係る事務

① 報酬・料金等の支払調書作成事務

② 不動産の使用料等の支払調書作成事務

③ 不動産等の譲受けの対価の支払調書作成事務

### ◆お問い合わせ先◆

特定個人情報等に関する問い合わせ(苦情を含む)について

熊谷商工信用組合 総合企画部

電話番号048-522-0811

(受付時間 9:00~17:00 ただし、当組合の休業日を除く)

## 反社会的勢力に対する基本方針

当組合は、金融機関としての社会的責任と公共的使命に鑑み、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、断固たる態度で対応し関係を遮断するため、以下の事項を定めこれを

遵守します。

#### 1.組織としての対応

当組合は、反社会的勢力による不当要求に対しては、理事長以下組織全体で対応するとともに、対応する役職員の安全を確保します。

#### 2.取引を含めた一切の関係の遮断

当組合は公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性を確保するため、反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を遮断します。

#### 3.有事における民事と刑事の法的対応

当組合は反社会的勢力による不当要求に対しては、民事上、刑事上のあらゆる法的対抗手段を講じる等、断固として拒絶します。

#### 4.資金提供、不適切、異例な取引および便宜供与の禁止

当組合は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切、異例な取引および便宜供与等は絶対に行いません。

#### 5.警察等の外部専門機関との連携

当組合は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携を構築します。

## 統合的リスク管理方針

#### 1.統合的リスク管理の目的

統合的リスク管理は、当組合の業務に内在する各種リスクについて、これを一元的に管理し総体的に捉えて、その総体的なリスクを当組合の経営体力と比較・対照することにより、当組合の業務の健全性を確保することを目的とする。

#### 2.理事及び理事会

- (1)理事長は、当組合の統合的リスク管理を統括して統合的リスク管理に係る基本的事項及び必要事項を組合内に周知する。
- (2)理事会は、統合的リスク管理態勢の構築及び推進のための基本的事項を定める統合的リスク管理規程を策定するとともに、統合的リスク管理に関する重要事項を審議して、統合的リスク管理態勢を構築・推進する。
- (3)統合的リスク管理担当理事は、理事会の議決に基づき統合的リスク管理統括部署に対する指揮・命令を通じて、当組合の統合的リスク管理態勢を整備及び充実・強化にあたる。

#### 3.リスク管理委員会

- (1)当組合における統合的リスク管理の統括部署として、リスク管理委員会を設置する。
- (2)リスク管理委員会は、各リスクの管理所管部署と連携して当組合全体のリスク管理に関する事項を一元的に管理・統括して、統合的リスク管理態勢の充実・強化にあたる。
- (3)リスク管理委員会は、統合的リスク管理のため、関係各部署に対して必要な情報収集をするとともに、各リスクの管理所管部署に対して必要な指示をする。

#### 4.管理対象リスク及び各リスク管理所管部署

(1)当組合は、当組合の業務全般に内在する各種リスクを管理対象とし、その各種リスクについては次の区分に従い、それぞれ管理規程の策定等を通じて管理されるものとする。

- ①信用リスク
- ②市場リスク
- ③流動性リスク
- ④オペレーショナルリスク(事務リスク、システムリスク)
- ⑤法務リスク
- ⑥レピュテーションリスク(風評リスク)

(2)上記のリスク区分に応じて次のように各リスクの管理所管部署を定める。

- |                     |       |
|---------------------|-------|
| ①信用リスク              | 融資部   |
| ②市場リスク              | 総務部   |
| ③流動性リスク             | 総務部   |
| ④オペレーショナルリスク        | 総合企画部 |
| ⑤法務リスク              | 総合企画部 |
| ⑥レピュテーションリスク(風評リスク) | 営業推進部 |

#### 5.リスク管理委員会小委員会

当組合は、その資産・負債を総合管理し、各業務部門を牽制することにより、運営戦略等の策定・実行の適切性を確保することを目的として、リスク管理委員会内に小委員会を設置する。小委員会の構成員は、専務理事、常務理事、統合的リスク管理担当理事、総務部長とし、総務部長が事務局となる。

#### 6.リスク限度枠の設定

当組合は、当組合の各種リスクが顕在化した場合における損失額、資産・負債の額、収益計画等を踏まえて、経営の健全性確保、経営資源の効率的配分等の見地から、リスク限度枠を設定する。

#### 7.統合的なリスクの評価、削減等

- (1)各種リスクのモニタリングは、各リスクの管轄所管部署が日常業務として行い、定期的に又は必要に応じて随時、リスク管理委員会に報告する。
- (2)リスク管理委員会は、各リスクの管理所管部署より報告を受けたリスクのみならず、各種リスク区分において確立された管理手法により定常的な管理が行われていないリスク、各種リスク区分における管理手法自体の不十分さに起因するリスクを横断的・継続的に把握・評価するものとする。
- (3)リスク管理委員会は、上記のリスク評価に基づき、定期的にリスク削減計画を策定して、理事会の承認を得て、これを実行する。
- (4)リスク管理委員会は、上記のリスク削減計画の実施状況をモニタリングして統合的リスク管理担当理事に報告する。
- (5)リスク管理委員会は、リスク管理態勢上の問題点については適時・適切に統合的リスク管理担当理事に報告し、統合的リスク管理担当理事は、これを理事会に報告する。

#### 8.監査

統合的リスク管理態勢については、定期的に又は必要に応じて随時、内部監査を実施する。

#### 9.新規商品等

- (1)当組合が新規商品・新規業務を取り扱おうとする場合は、事前にリスク管理委員会が各リスクの管理担当部署から意見を聴取して、既往商品、既往業務に適用されるリスク管理が適用可能か否かを十分検討して、必要に応じてリスク管理態勢の見直しを行い、その検討・見直し結果について統合的リスク管理担当理事に承認を得るものとする。
- (2)統合的リスク管理担当理事は、新規商品・新規業務の導入に係るリスクが当組合の経営上重大な影響を与える場合は、上記の検討・見直し結果について、理事会の承認を得るものとする。

## 利益相反管理方針

#### 1.お客様保護のための基本方針

当組合は、法令、諸規則、諸規程(以下、「法令等」といいます。)を遵守し、誠実かつ公正に事業を遂行し、当組合の商品・サービス(以下、「商品等」といいます。)を利用し又は利用しようとする方(以下、「お客様」といいます。)の正当な利益の確保及びその利便性の向上を図り、もってお客様からの信頼を確保するために継続的に取り組みます。

#### 2.お客様の利益が不当に害されないための利益相反管理について

当組合は、当組合とお客様の間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および本基本方針に従い、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じ、適正に業務を遂行します。

#### 3.利益相反管理の対象となる取引(対象取引)と特定方法

利益相反とは、当組合とお客様の間、及び、当組合のお客様相互間において利益が相反する状況をいいます。

当組合では、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引(以下、「対象取引」といいます。)として、以下の①、②に該当するものを管理いたします。

- ①お客様の不利益のもとに、当組合が利益を得、または損失を回避している状況が存在すること
- ②①の状況がお客様との間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること

# 基本方針

また、お客様との取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客様から頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理統括者(総合企画部)により、適切な特定を行います。

## 4.利益相反取引の種類

対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するかが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

- (1) お客様の不利益のもとに、当組合が利益を得たり、または損失を回避する可能性がある状況の取引
- (2) お客様に対する利益よりも優先して他のお客様の利益を重視する動機を有する状況の取引
- (3) お客様から入手した情報を不当に利用して当組合または他のお客様の利益を図る取引

## 5.利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当組合に利益相反管理統括部署(総合企画部)を設置し、利益相反管理に係る当組合の情報を集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行い、その記録を保存します。

対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の措置を適宜選択し組み合わせて講じることにより、利益相反管理を行います。

また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、組合内において周知・徹底するとともに、内部監査部門において監査を行い、その適切性および有効性について定期的に検証いたします。

- (1) 対象取引を行う部門とお客様との取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引又はお客様との取引の条件又は方法を変更する方法
- (3) 対象取引又はお客様との取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様に適切に開示する方法

## 6.利益相反管理の対象となる会社の範囲

利益相反管理の対象となるのは、当組合のみとなります。

## 貸付条件の変更等の申込みに対する方針

### 1.中小企業者の既往の債務に係る貸付条件の変更等申込み・相談に対する対応について

当組合に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業者のお客様が、お取引先等の業績不振による倒産・廃業や受注減少、売上減少による減収など、不安定な経済情勢の影響(状況)等により返済が困難となった場合には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」等において、貸付条件の変更等のお申し込み・ご相談に応じます。

### 2.既往の住宅ローン取引に係る貸付条件の変更等の申込み・相談に対する対応について

当組合に対して住宅資金の貸付けに係る債務を有する住宅資金借入者のお客様が、勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職、出向による減収、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収など、勤務先等の事情により返済が困難となった場合には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」等において、貸付条件の変更等のお申し込み・ご相談に応じます。

### 3.貸付条件の変更等の申込み・相談に対する対応状況を把握等するための態勢整備について

- (1) 当組合は、お客様からの貸付条件の変更等に関するお申し込み・ご相談に対し、お客様の実態を十分に踏まえ、迅速な検討・回答に努めるため、融資部に貸付条件の変更等に係る情報を集約し、貸付条件の変更等の適否を審査するとともに、その内容を記録、保存いたします。
- (2) 融資部において、お客様からの貸付条件の変更等のお申し込み・ご相談に対する対応状況を把握等します。また、関係各部署において、貸付条件の変更等の申込み・相談に係る情報の共有化に努めてまいります。
- (3) 貸付条件の変更等をしたお客様の進捗状況や貸付条件の変

更等を行った後、経営改善努力を行っているお客様に対して、継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援に努めてまいります。

(4) 上記(1)～(3)の態勢整備の推進状況・問題点について、お客様の利害が著しく阻害されるおそれがある事案等については、速やかに理事会に報告し、問題の解決、再発防止に努めてまいります。

## 4.他金融機関等との緊密な連携関係の構築について

当組合は、他の金融機関から借入を行っているお客様から貸付条件の変更等についてお申し込み・ご相談があった場合には、お客様のご要望に基づき、情報共有の同意をいただいた上で、守秘義務に留意しつつ、該当する他金融機関、政府関係金融機関(日本政策金融公庫、商工組合中央金庫)、信用保証協会、住宅支援機構、企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等間で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携関係に努めてまいります。

## 5.お客様への説明態勢の充実について

当組合は、お客様からの貸付条件の変更等に関するお申し込み・ご相談に対し、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際してはお客様とのこれまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

また、お客様のライフサイクルにあわせた各種金融サービス情報の提供に努めてまいります。

## 金融商品に係る勧誘方針

当組合は、「金融商品の販売等に関する法律」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、勧誘の適正の確保を図ることといたします。

- 1.当組合は、お客様の知識、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、お客様ご自身の判断によってお決めいただけます。その際、当組合は、お客様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行い、十分理解していただくよう努めます。
- 3.当組合は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し不確実なことを断定的に申しあげたり、事実でない情報を提供するなど、お客様の誤解を招くような勧誘は行いません。
- 4.当組合は、良識を持った節度ある行動により、お客様の信頼の確保に努め、お客様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.当組合は、役職員に対する社内研修を実施し、金融商品に関する知識の充実をはかるとともに、適切な勧誘が行われるよう、内部管理体制の強化に努めます。
- 6.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。

## 経営者保証に関するガイドライン

当組合は「経営者保証に関するガイドライン」及び「事業承継時に焦点を当てた『経営者保証に関するガイドライン』の特則」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客様からお借入れや保証債務整理の相談を受けた際に真摯に対応する態勢を整備しています。経営者保証の必要性については、お客様との丁寧な対話により、法人と経営者の関係性や財務状況等の状況を把握し、同ガイドラインの趣旨を踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めております。また、どのような改善を図れば経営者保証の解除の可能性が高まるかなどを具体的に説明し、経営改善支援を行っております。