

## 経営全般にわたる管理体制は万全です。

### 統合的リスク管理

金融機関の業務には、信用リスク、市場リスク、流動性リスク、事務リスク、システムリスク、風評リスクなどのさまざまなリスクが存在しており、金融の自由化、IT技術の進展等を背景に、それらのリスクはますます多様化・複雑化しております。

このような環境の中、当金庫では、それらのリスクを個別に管理するだけでなく、一元的に把握・分析し、適切に管理・運営していくことが重要であると考えており、統合的なリスク管理の実現に向けて、体制整備を進めています。

具体的には、2007年(平成19年)4月より、リスクの種類毎に定めた所管部が所管リスクを管理するとともに、リスク管理の統括部署として、『リスク統括会議』を設置し、業務運営におけるリスク全般を統括することにより、リスク管理体制の充実・強化を図っております。

#### 信用リスク管理

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少ないし消失し、金融機関が損失を被るリスクです。

当金庫では、貸出資産の健全性を維持するため、貸出審査部門と営業推進部門を分離し、常に融資の基本に基づいた運用ができるように厳格な審査体制をとっています。また、内部研修の実施や外部研修への職員の派遣、本部から営業店への臨店指導など、貸出審査能力の向上を図るとともに、融資統合システムの導入による融資事務管理の適正化、効率化を推進する等、融資事務部門全体の一元化(ワークフロー化)を進め、機能的なリスク管理体制の確立に努めております。なお、自己査定についても厳密に貸出資産を査定し、信用リスクの把握と管理を実行しております。

#### 市場リスク管理

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・ファクターの変動により、保有する資産の価値が変動し、金融機関が損失を被るリスクであり、具体的には、資産(貸出、有価証券など)・負債(預金など)双方の金利変動に伴う「金利リスク」、株式や債券などの価格の変動がもたらす「価格変動リスク」、外国為替相場の変動に伴う「為替リスク」が含まれます。

当金庫では、市場部門(フロント)、事務管理部門(バック)およびリスク管理部門(ミドル)の組織分離により、組織間の健全な牽制関係を築くとともに、ALM管理手法の高度化を図り、常にリスクの状況を把握しながら、これらの変動に機動的に対応できる体制の強化・充実に努めております。

#### 流動性リスク管理

流動性リスクとは、予期せぬ資金の流出等により、通常よりも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、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることなどから、金融機関が損失を被るリスクです。

当金庫では、支払準備資産を信金中央金庫等へ預け入れるとともに、同金庫が緊急時の資金繰りへの対応を図るといった業界としてのバックアップ体制が整っています。

#### オペレーショナル・リスク管理

##### 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り金融機関が損失を被るリスクです。

当金庫では、本部監査部門が本支店に対し定期的に臨店監査を実施する一方、日常事務ミス防止のための内部規程マニュアル類の整備、本部事務部門による臨店指導、店内検査の義務付けおよび日常業務の事務手続上でチェック機能が十分働くよう勉強会などで職員の教育を徹底するなど、事故の未然防止のために万全の体制をとっています。

##### システムリスク

システムリスクとは、コンピュータ・システムのダウン又は誤作動等、システムの不備等に伴い金融機関が損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより金融機関が損失を被るリスクです。

当金庫では、一般社団法人 しんきん共同センターのオンラインシステムを利用して日常業務を行っており、システムの安全管理には万全の体制で対応しております。

##### 法務リスク

法務リスクとは、各種取引について、法令違反や不適切な契約等により、損失が発生するリスクです。

当金庫では、予防的な法務対応に重点を置き、新業務の開始時、新商品・新サービスの取扱い時および各種契約時等について、本部各部、弁護士が連携し、法務リスクの未然回避に努めております。

##### 風評リスク

風評リスクとは、マスコミによる報道、事故やトラブル等がきっかけとなって評判が悪化し、損失を被るリスクです。

当金庫では、適切なディスクロージャーの実施により、経営の透明性を確保し、風評リスクの抑止に努めております。

\*その他として、人的リスク、有形資産リスク等がオペレーショナル・リスクに含まれます。

## マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策

当金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策を経営の重要課題の一つとして位置づけ、経営陣はじめ職員全員が「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与等防止基本方針(当金庫制定)」に則り、積極的にマネー・ローンダリング等防止態勢の高度化に取り組んでいます。また、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン(金融庁)」、「改正犯罪収益移転防止法」、「犯罪収益危険度調査書(国家公安委員会)」に基づき、当金庫が金融犯罪に利用されない態勢整備も強化しています。加えて、口座不正利用防止等の管理強化の一環として、お取引目的等のお客様に関する情報を定期的に確認させていただき取り組みを行っております。

## 法令等遵守(コンプライアンス)の体制

信用金庫は、地域金融機関として中小企業の健全な発展や住民の方々の方々の生活向上に寄与し、地域社会の繁栄に奉仕するという高い社会的責任と公共的使命を担っております。その責任と使命を全うするためにも組織として法令や社会規範等を遵守し、さらには役職員一人ひとりが高い倫理観と使命感をもって、透明で公正な業務を遂行することをお約束するため「行動綱領」を定めております。

当金庫では、1999年(平成11年)から本格的にコンプライアンス体制の構築に取り組み、理事長を委員長とする「コンプライアンス委員会」の設置や「コンプライアンス基本方針」「法令遵守(コンプライアンス)マニュアル」等を策定整備するとともに、内部監査部門、監事、外部監査法人等による遵守状況のチェックを行ってまいりました。

コンプライアンスに対する社会的な注目が増す中、2007年(平成19年)4月に「ちゅうしんサービス宣言」を制定、同年5月にはコンプライアンス統括部を創設いたしました。また、顧客保護等管理態勢の整備にも注力し、お客様の声を経営に活かす「顧客サポート管理」や裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)にも前向きに取り組んでいます。

金融機関に対し反社会的勢力等との関係遮断に向けた社会的要請が高まる中、それらの取組みにも一層注力しており、警察関係機関と連携して毎年「不当要求防止責任者講習」を実施しています。

また、高齢者を狙った金融犯罪防止への取り組み及び仕組みづくりを積極的に行っており、当金庫のお客様の被害ゼロを目指しています。

今後も、理事長以下全役職員が一体となって、コンプライアンス体制の更なる整備・確立に努め、引続き法令等遵守精神の徹底、企業倫理の向上を図ってまいります。

### 金融ADR制度(裁判外紛争解決制度)への対応

金融商品・サービスが多様化・複雑化する中、当金庫では金融ADR制度への対応を進め、迅速・簡便・柔軟な紛争解決を目的として、お客様からの苦情等に対応できる体制を次のとおり整えております。

#### 【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的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ、チラシ等で公表しています。苦情は、当金庫営業日(9時～17時)に営業店(電話番号は48ページ参照)またはコンプライアンス統括部(電話:0744-33-3318)またはホームページ(メールでのお問い合わせ 24時間受付)にお申し出下さい。また、全国しんきん相談所(信用金庫営業日9時～17時 電話:03-3517-5825)や消費生活センターでも苦情等のお申し出を受け付けています。

#### 【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コンプライアンス統括部または全国しんきん相談所にお申し出があれば、奈良弁護士会仲裁センター(電話:0742-22-2035)や東京弁護士会(電話:03-3581-0031)の紛争解決センター等にお取次ぎいたします。また、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

当金庫は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、金融商品の勧誘に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ります。

### 金融商品に係る勧誘方針

1. 当金庫は、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、お客さまご自身の判断によってお決めいただけます。その際、当金庫は、お客さまに適正な判断をしていただくため、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
3. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
4. 当金庫は、お客さま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. 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。

### ちゅうしんサービス宣言

当金庫では、「お客様への感謝の気持ちを忘れない」「お客様に満足と喜びを」をより具体化するための行動指針として、2007年(平成19年)4月に『ちゅうしんサービス宣言』を制定いたしました。役職員全員がこの宣言の趣旨をよく理解し、お客様満足度を高めることができますよう日々努力・実践しております。

- ・わたしたちは、お客様を大切に、真心を込めて、スピーディに、笑顔で対応いたします。
- ・わたしたちは、お客様から何でも、真っ先に相談いただける、そんな頼りになる金融機関を目指します。
- ・わたしたちは、お客様に必ずご理解、ご納得いただけるよう、充分な情報を提供し、わかりやすく説明責任を果たします。
- ・わたしたちは、法規法令、社会的なルールはもちろん、金庫で定めた規程等を厳守します。
- ・わたしたちは、本当にお客様が必要な商品・サービスを提供いたします。(2007年(平成19年)4月制定)

## 個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、お客様の個人情報及び個人番号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(2003年(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(2013年(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、その他の個人情報等保護に関する関係諸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。個人情報保護宣言の全文、その他個人情報の取扱いに関する詳細につきましては、当金庫ホームページおよび店頭掲示ポスターなどでご案内しております。

なお、当金庫の個人情報の取扱いに関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、お取引店または右記の当金庫苦情相談窓口までご連絡下さい。

また、当金庫ホームページ上部右側の「お問い合わせ」内の「お問い合わせフォーム」もご利用ください。

【苦情相談窓口】  
奈良中央信用金庫 苦情相談窓口  
住 所：〒636-0398  
奈良県磯城郡田原本町132番地の10  
電話番号：0744-33-3318  
(受付時間：平日午前9:00～午後5:00)

奈良中央信用金庫ホームページ  
「あなたのご意見ご要望をお寄せ下さい」

24時間  
受付中

<https://www.narachuo-shinkinbank.co.jp>



法令等遵守(コンプライアンス)のところでも述べましたとおり、当金庫では利用者保護、個人情報保護に重点を置いたコンプライアンス体制の整備に取り組んでおりますが、その体制整備には、お客様からお寄せいただく「声」が欠かせません。皆さまからの貴重なご意見・ご要望をお待ちしております。

## 内部統制システム

当金庫では、2007年(平成19年)10月30日の理事会において、信用金庫法第36条第5項第5号および同法施行規則第23条に則り、「内部管理基本方針」を定め、業務の有効性および効率性、財務報告の信頼性の確保と法令等遵守等を目的とした内部統制システムの確立と強化に努めております。2022年6月3日には、改正公益通報者保護法等を踏まえ、体制整備等を実施し、「内部管理基本方針」の一部を改正いたしました。当金庫は、今後も環境の変化に対応した不断の見直しによって、継続的により合理的で社会から信頼される内部統制システムの構築に努めてまいります。

<内部管理基本方針(2022年6月3日改定)>

- 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
- 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体制
- ③ 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- ④ 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
- ⑤ 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
- ⑥ 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性及び当該職員に対する指示の実効性の確保に関する事項
- ⑦ 理事及び職員が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制
- ⑧ 監事へ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
- ⑨ 監事の職務の執行について生ずる費用の前払い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
- ⑩ その他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
- ⑪ 当金庫及びその子法人等における業務の適正を確保するための体制

## 利益相反管理方針

当金庫は、取引等によりお客様の利益を不当に害することがないように本管理方針を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための体制を整備します。

1. 利益相反とは、当金庫とお客様の間又は当金庫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。利益相反は、金融取引においては日常的に生じますが、当金庫は、お客様の不利益のもと、当金庫又は当金庫の役職員が利益を得ている状況が存在し、かつ当該お客様との契約上又は信義則上の義務が十分履行されていない可能性があるものを管理の対象とします。
2. 当金庫は、上記1.に該当する取引を、「取引を行う部門を分離する方法」「取引の条件又は取引方法を変更する方法」「取引を中止する方法」又は「利益相反のおそれがあることについて、当該お客様に適切に開示する方法」等、法令等の趣旨を踏まえ、利益相反管理規程に別途定める方法により的確に管理します。
3. 当金庫は、的確な利益相反管理を行うため、利益相反管理統括部署をコンプライアンス統括部、利益相反管理統括責任者をコンプライアンス統括部長と定めます。これらは、他部門からの独立性を確保し、営業部門等からの影響を受けません。利益相反管理統括部署は、利益相反に関する情報の集約に努めます。
4. 営業店及び取引担当部署は、お客様との取引等の開始にあたり、当該取引等が上記1.に該当する可能性があるかと判断した場合には、本管理方針及び別途定める利益相反管理規程に基づき利益相反管理統括部署に報告し、報告を受けた利益相反管理統括部署は、当該取引にかかる管理方法を定め、適切に対応します。
5. 利益相反管理統括部署は、本管理方針等に基づき処理した事案は、記録に残し、保存します。
6. 当金庫は、本管理方針の目的を達成するため、利益相反管理体制に係る教育・研修等を定期的に実施し、利益相反取引について役職員全員が認識を深め、お客様の利益を不当に害することのないよう努めます。
7. 当金庫は、本管理方針に基づく利益相反管理体制について、その適切性及び有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。また、監査部は、本管理方針及び利益相反管理規程に基づく利益相反管理体制について、定期的に監査を行います。

(2009年(平成21年)6月1日制定)