

8 リスク管理の状況

リスク管理の体制

リスク管理基本方針等

組合員・利用者の皆さまに安心してJAをご利用いただくためには、より健全性の高い経営を確保し、信頼性を高めていくことが重要です。

このため、有効な内部管理態勢を構築し、直面する様々なリスクに適切に対応すべく「リスク管理基本方針」を策定し、認識すべきリスクの種類や管理体制と仕組みなど、リスク管理の基本的な体系を整備しています。

この基本方針に基づき、収益とリスクの適切な管理、適切な自己査定の実施などを通じてリスク管理体制の充実・強化に努めています。

また、昨今の国際情勢をふまえ、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与等の金融サービスの濫用防止対策（マネロン等対策）の重要性はこれまでになく高まっています。当JAではマネロン等対策を重要課題の1つとして位置付け、リスクに応じた対応を適切に講じています。

①信用リスク管理方針

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少あるいは消失し、金融機関が損失を被るリスクのことです。

当JAでは、個別の重要案件又は大口案件については理事会において対応方針を決定しています。また、通常の貸出取引については、本店に審査部を設置し各支店と連携を図りながら、与信審査を行っています。審査にあたっては、取引先のキャッシュ・フローなどにより償還能力の評価を行うとともに、担保評価基準など厳格な審査基準を設けて、与信判定を行っています。

貸出取引において資産の健全性の維持・向上を図るため、自己査定を厳正に行っています。不良債権については管理・回収方針を作成・実践し、資産の健全化に取り組んでいます。また、自己査定の結果、貸倒引当金については「資産の償却・引当基準」に基づき必要額を計上し、資産及び財務の健全化に努めています。

②市場リスク管理方針

市場リスクとは、金利、為替、株式等の様々な市場のリスク要因の変動により、資産・負債の価値が変動し、損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクのことです。

当JAでは、金利リスク、価格変動リスク等を的確にコントロールすることにより、収益化及び財務の安定化を図っています。

とりわけ、有価証券運用については、市場動向や経済見通し等を考慮し、理事会において運用方針を定めるとともに、経営層で構成するALM委員会を定期的に開催して、日常的な情報交換及び意思決定を行っています。

また、組織面では、金融部において市場部門及び事務管理部門、企画総務部・審査部においてリスク管理部門を設置し、それぞれ相互けん制機能が働くように役割を明確化しています。

③流動性リスク管理方針

流動性リスクとは、運用と調達の間隔のミスマッチや予期せぬ資金の流出により、必要な資金確保が困難になる、又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）及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ることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）のことです。

当JAでは、資金繰りリスクについては、運用・調達について月次の資金計画を作成し、安定的な流動性の確保に努めています。また、市場流動性リスクについては、投資判断を行ううえでの重要な要素と位置づけ、商品ごとに異なる流動性（換金性）を把握したうえで、運用方針などの策定の際に検討を行っています。

④オペレーショナル・リスク管理方針

オペレーショナル・リスクとは、業務の過程、役職員の活動もしくは、システムが不適切であること又は外生的な事象により損失を被るリスクのことです。

当JAでは、収益発生を意図し能動的な要因により発生する信用リスクや市場リスク及び流動性リスク以外のリスクで、受動的に発生する事務、システム、法務などについて事務処理や業務運営の過程において、損失を被るリスクと定義しています。事務リスク、システムリスクなどについて、事務手続きにかかる各種規程を理事会等で定め、その有効性について内部監査や監事監査の対象とするとともに、事故・事務ミスが発生した場合は速やかに状況を把握して理事会に報告する体制を整備して、リスク発生後の対応及び改善が迅速・正確に反映ができるよう努めています。

⑤ 事務リスク管理方針

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のことです。

当JAでは、業務の多様化や事務量の増加に対応して、正確な事務処理を行うために事務手続き等を整備するとともに、自主検査を実施し事務リスクの削減に努めています。また、事故・事務ミスが発生した場合には、発生状況を把握し改善を図るとともに、内部監査により重点的なチェックを行い、再発防止策を実施しています。

⑥ システムリスク管理方針

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のことです。

当JAでは、コンピュータシステムの安定稼働のため、安全かつ円滑な運用に努めるとともに、システムの万一の災害・障害等に備え、「システムリスク管理マニュアル」を策定しています。

法令遵守の体制

〔法令等遵守方針〕

利用者保護への社会的要請が高まっており、また最近の企業不祥事に対する社会の厳しい批判に鑑みれば、組合員・利用者からの信頼を得るためには、法令等を遵守し、透明性の高い経営を行うことがますます重要になっています。

このため、コンプライアンス(法令等遵守)を経営の重要課題のひとつとして位置づけ、この徹底こそが不祥事を未然に防止し、ひいては組織の信頼性向上に繋がるとの観点にたち、コンプライアンスを重視した経営に取り組みます。

〔マネー・ローダリング等および反社会的勢力等への対応に関する基本方針〕

当JAは、事業を行うにつきまして、マネー・ローダリングおよびテロ資金供与等の金融サービスの濫用(以下、「マネー・ローダリング等」という。)の防止に取り組みます。

あわせて、平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せにおいて決定された「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」(以下、「政府指針」という。)等を遵守し、反社会的勢力等に対して断固とした姿勢で臨むことをここに宣言します。

また、顧客に組織犯罪等による被害が発生した場合には、被害者救済など必要な対応を講じます。

(運営等)

1. 当組合は、マネー・ローダリング等防止および反社会的勢力等との取引排除の重要性を認識し、適用となる法令等や政府指針を遵守するため、当組合の特性に応じた態勢を整備します。
また、適切な措置を適時に実施できるよう、役職員に指導・研修を実施し、マネー・ローダリング等防止および反社会的勢力等との取引排除について周知徹底を図ります。

(マネー・ローダリング等の防止)

2. 当組合は、実効的なマネー・ローダリング等防止を実施するため、自らが直面しているリスクを適時・適切に特定・評価し、リスクに見合う低減措置を講じます。

(反社会的勢力等との決別)

3. 当組合は、反社会的勢力等に対して取引関係を含めて、排除の姿勢をもって対応し、反社会的勢力等による不当要求を拒絶します。

(組織的な対応)

4. 当組合は、反社会的勢力等に対しては、組織的な対応を行い、職員の安全確保を最優先に行動します。

(外部専門機関との連携)

5. 当組合は、警察、公益財団法人暴力追放推進センター、弁護士など、反社会的勢力等を排除するための各種活動を行っている外部専門機関等と密接な連携をもって、反社会的勢力等と対決します。

利用者保護等管理の体制

利用者保護等管理方針

当JAは、農業協同組合法その他関連法令等により営む信用事業の利用者（利用者になろうとする者を含む。以下同じ。）の正当な利益の保護と利便の確保のため、以下の方針を遵守する。

また、利用者の保護と利便の向上に向けて継続的な取組みを行っていく。

1. 利用者に対する取引または金融商品の説明（経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの説明を含む。）および情報提供を適切かつ十分に行う。
2. 利用者からの相談・苦情等については、公正・迅速・誠実に対応（経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの対応を含む。）し、利用者の理解と信頼が得られるよう適切かつ十分に対応する。
3. 利用者に関する情報については、法令等に基づく適正かつ適法な手段による取得ならびに情報の紛失、漏洩および不正利用等の防止のための必要かつ適切な措置を講じる。
4. 組合が行う事業を外部に委託するにあたっては、利用者情報の管理や利用者への対応が適切に行われるよう努める。
5. 組合との取引に伴い、組合の利用者の利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理のための態勢整備に努める。

個人情報保護方針

当JAは、組合員・利用者等の皆さまの個人情報を正しく取り扱うことが当組合の事業活動の基本であり社会的責務であることを認識し、以下の方針を遵守することを誓約します。

1. 当組合は、個人情報を適正に取扱うために、「個人情報の保護に関する法律」（以下「保護法」といいます。）その他、個人情報保護に関する関係諸法令および個人情報保護委員会のガイドライン等に定められた義務を誠実に遵守します。個人情報とは、保護法第2条第1項、第2項に規定する、生存する個人に関する情報で、特定の個人を識別できるものをいい、以下同様とします。また、当組合は、特定個人情報を適正に取扱うために、「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」（以下「番号利用法」といいます。）その他、特定個人情報の適正な取扱いに関する関係諸法令およびガイドライン等に定められた義務を誠実に遵守します。特定個人情報とは、番号利用法第2条第8項に規定する、「個人番号をその内容に含む個人情報」をいい、以下同様とします。
2. 当組合は、個人情報の取扱いにおいて、利用目的をできる限り特定したうえ、あらかじめご本人の同意を得た場合および法令により例外として扱われるべき場合を除き、その利用目的の範囲内でのみ個人情報を利用します。ただし、特定個人情報においては、利用目的を特定し、ご本人の同意の有無に関わらず、利用目的の範囲を超えた利用は行いません。ご本人とは「個人情報によって識別される特定の個人」をいい、以下同様とします。
3. 当組合は、個人情報を取得する際、適正な手段で取得するものとし、利用目的を法令により例外として扱われるべき場合を除き、あらかじめ公表するか、取得後速やかにご本人に通知又は公表します。ただし、ご本人から書面で直接取得する場合には、あらかじめ明示します。
4. 当組合は、個人情報を適切に保管・管理するとともに、取扱う個人データおよび特定個人情報を利用目的の範囲内で正確・最新の内容に保つよう努めます。さらに、従業員および委託先に対し適正な監督を行い、個人情報の外部への漏洩防止に努めます。なお、個人データとは、保護法第16条第3項が規定する、「個人情報データベース等（保護法第16条第1項）を構成する個人情報」をいい、以下同様とします。
5. 当組合は、仮名加工情報（保護法第2条第5項）および匿名加工情報（保護法第2条第6項）の取扱いに関しては、保護法・ガイドライン等に則して、安全管理に関する必要かつ適切な措置を講じます。
6. 当組合は、法令により例外と扱われるべき場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人データを第三者に提供しません。また、当組合は、番号利用法第19条各号により例外として扱われるべき場合を除き、ご本人の同意の有無に関わらず、特定個人情報を第三者に提供しません。
7. 当組合は、保有個人データ等につき、法令に基づきご本人からの開示・訂正・利用停止等に応じます。保有個人データとは、保護法第16条第4項に規定するデータをいいます。
8. 当組合は、取扱う個人情報につき、ご本人からの苦情に対し迅速かつ適切に取り組み、そのための内部体制の整備に努めます。
9. 当組合は、個人情報について、適正な内部監査を実施するなどして、本保護方針の継続的な改善に努めます。

管理組織・体制

「個人情報保護方針」を受けて、個人情報の取扱いの基本事項を定め、個人情報の保護と適正な利用をはかることを目的とした「個人情報取扱規程」を策定しています。

「個人情報取扱規程」の中で、担当の常勤理事を統括管理者とし、各部長・各支店長・店舗長が事務管理者、部門管理者を担うことで、常にコンセンサスを得ながら法令遵守態勢を維持することにより、役職員・担当事業別の格差をなくし、規程に則した事務手続と対応ができるよう体制（態勢）の確立に努めています。

情報セキュリティ基本方針

当JAは、組合員・利用者等の皆さまとの信頼関係を強化し、より一層の安心とサービスを提供するため、組合内の情報およびお預かりした情報のセキュリティの確保と日々の改善に努めることが当組合の事業活動の基本であり、社会的責務であることを認識し、以下の方針を遵守することを誓約します。

1. 当組合は、情報資産を適正に取扱うため、不正アクセス行為の禁止に関する法律、デジタル社会形成基本法その他の情報セキュリティに関係する諸法令、および農林水産大臣をはじめ主務大臣の指導による義務を誠実に遵守します。
2. 当組合は、情報の取扱い、情報システムならびに情報ネットワークの管理運用にあたり、適切な人的（組織的）・物理的・技術的安全管理措置を実施し、情報資産に対する不正な侵入、紛失、漏えい、改ざん、破壊、利用妨害等が発生しないよう努めます。
3. 当組合は、情報セキュリティに関して、業務に従事する者の役割を定め、情報セキュリティ基本方針に基づき、組合全体で情報セキュリティを推進できる体制を維持します。
4. 当組合は、万一、情報セキュリティを侵害するような事象が発生した場合、その原因を迅速に解明し、被害を最小限に止めるよう努めます。
5. 当組合は、上記の活動を継続的に行うと同時に、新たな脅威にも対応できるよう、情報セキュリティマネジメントシステムを確立し、維持改善に努めます。

利益相反管理方針

当JAは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、農業協同組合法、金融商品取引法および関係するガイドラインに基づき、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、利益相反管理方針（以下、「本方針」といいます。）を次のとおり定めるものとします。

1. 対象取引の範囲
本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」は、当組合の行う信用事業関連業務、共済事業関連業務または金融商品関連業務にかかるお客さまとの取引であって、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。
2. 利益相反のおそれのある取引の類型
「利益相反のおそれのある取引」の類型および主な取引例としては、以下に掲げるものが考えられます。
(1) お客さまと当組合の間の利益が相反する類型
(取引例)
○秘密保持契約を締結して特定部署が入手したお客さまの情報が他部署に漏洩し、他の取引に利用される場合。
○抱き合わせ販売や優越的地位の濫用等に該当する取引を行う場合。
(2) 当組合の「お客さまと他のお客さま」との間の利益が相反する類型
(取引例)
○農業法人等の買収において、当組合が買収側・被買収側双方と融資および助言・指導等の取引関係を有する場合や複数の農業法人に対して経営アドバイス等を行う場合。
○接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合。
3. 利益相反のおそれのある取引の特定の方法
利益相反のおそれのある取引の特定は、以下のとおり行います。
(1) 利益相反のおそれのある取引について、利益相反管理統括部署があらかじめ類型化します。
(2) 各部署においては、取引を行う際に、当該取引が利益相反のおそれのある取引として類型化された取引に該当するか確認します。
(3) 利益相反のおそれのある取引に該当すると判断した場合は、利益相反管理統括部署に報告します。
(4) 各部署で、利益相反のおそれのある取引に該当するか判断しかねる場合、または、類型には該当しないが利益相反のおそれのある取引に該当すると疑われる場合は、利益相反管理統括部署に相談します。
(5) 利益相反管理統括部署は各部署からの相談を受けて、各部署と協議のうえ（必要に応じて関係部署と協議）、当該取引が利益相反のおそれのある取引であるかの特定を行います。
4. 利益相反の管理の方法
当組合は、利益相反のおそれのある取引を特定した場合について、次に掲げる方法により当該お客さまの保護を適正に確保いたします。
(1) 対象取引を行う部門と当該お客さまとの取引を行う部門を分離する方法
(2) 対象取引または当該お客さまとの取引の条件もしくは方法を変更し、または中止する方法
(3) 対象取引に伴い、当該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、当該お客さまに適切に開示する方法（ただし、当組合が負う守秘義務に違反しない場合に限りです。）
(4) その他対象取引を適切に管理するための方法
5. 利益相反のおそれのある取引の記録および保存
利益相反の特定およびその管理のために行った措置については、当組合で定める内部規則に基づき適切に記録し、保存いたします。
6. 利益相反管理体制
(1) 当組合は、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に関する当組合全体の管理体制を統括するための利益相反管理統括部署およびその統括者を定めます。この統括部署は、営業部門からの影響を受けないものとします。また、当組合の役職員に対し、本方針および本方針を踏まえた内部規則等に関する研修を実施し、利益相反管理についての周知徹底に努めます。
(2) 利益相反管理統括者は、本方針にそって、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実施するとともに、その有効性を定期的に適切に検証し、改善いたします。
7. 利益相反管理体制の検証等
当組合は、本方針に基づく利益相反管理体制について、その適切性およ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。

各種お問合せ・苦情等への対応

個人情報の取扱いに関する苦情等やご相談、あるいは開示等のお求めに対する受付窓口を下記のとおり設置しています。

〒507-0037 多治見市音羽町3丁目23番地 陶都信用農業協同組合 本店 企画総務部 コンプライアンス統括課
TEL 0572-21-2000 FAX 0572-25-8011 メールアドレス jatouto@jatouto.or.jp

金融商品の勧誘方針

当JAは、貯金・定期積金、共済その他の金融商品の販売等に係る勧誘にあたっては、次の事項を遵守し、組合員・利用者の皆さまに対して適正な勧誘を行います。

- 1 組合員・利用者の皆さまの商品利用目的ならびに知識、経験、財産の状況および意向を考慮のうえ、適切な金融商品の勧誘と情報の提供を行います。
- 2 組合員・利用者の皆さまに対し、商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項を十分に理解していただくよう努めます。
- 3 不確実な事項について断定的な判断を示したり、事実でない情報を提供するなど、組合員・利用者の皆さまの誤解を招くような説明は行いません。
- 4 電話や訪問による勧誘は、組合員・利用者の皆さまのご都合に合わせて行うよう努めます。
- 5 組合員・利用者の皆さまに対し、適切な勧誘が行えるよう従業員の研修の充実に努めます。
- 6 販売・勧誘に関する組合員・利用者の皆さまからのご質問やご照会については、適切な対応に努めます。

金融円滑化にかかる基本方針

当JAは、農業者の協同組織金融機関として、「健全な事業を営む農業者をはじめとする地域のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくこと」を、「当組合の最も重要な役割のひとつ」として位置付け、当組合の担う公共性と社会的責任を強く認識し、その適切な業務の遂行に向け、以下の方針を定め、取り組んでまいります。

1. 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客さまの特性及び事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めます。
2. 当組合は、事業を営むお客さまからの経営相談に積極的かつきめ細かく取り組み、お客さまの経営改善に向けた取り組みをご支援できるよう努めてまいります。
また、役職員に対する研修等により、上記取り組みの対応能力の向上に努めてまいります。
3. 当組合は、お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、お客さまの経験等に応じて、説明及び情報提供を適切かつ十分に行うように努めてまいります。
また、お断りさせていただく場合には、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明するよう努めます。
4. 当組合は、お客さまからの、新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する問合せ、相談、要望及び苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまの理解と信頼が得られるよう努めてまいります。
5. 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込みについて、関係する他の金融機関や日本政策金融公庫、住宅金融支援機構、農業信用基金協会等との緊密な連携を図るよう努めてまいります。
また、これらの関係機関等から照会を受けた場合は、守秘義務に留意し、お客様の同意を前提に情報交換に努めます。
6. 当組合は、お客さまからの上述のような申込みに対し、円滑に措置をとることができるよう、必要な体制を整備いたしております。
具体的には、
(1) 組合長以下、関係役員部長を構成員とする「コンプライアンス委員会」にて、金融円滑化にかかる対応を一元的に管理し、組織横断的に協議します。
(2) 金融担当常務を「金融円滑化管理責任者」として、当組合全体における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
(3) 各支店に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各支店における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
7. 当組合は、本方針に基づく金融円滑化管理体制について、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。

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

私たちJAとうがが目指すのは、「食」「農」「暮らし」を基軸に、豊かで暮らしやすい地域社会の実現に貢献していくこと。東濃3市の歴史や文化、そして自然に彩られたこの地域に根ざし、組合員の方々、地域利用者の方々にとって「一番身近で頼りになる」存在でありたいと願っています。

貯金、ローン、年金、資産運用など、暮らしを支える多彩な金融サービスの提供と、JAの理念である「相互扶助」の精神にもとづき、「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて、お一人おひとりのライフプランに適したご提案をするため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況を定期的に公表するとともに、より組合員・利用者本位の業務運営を実現するための本方針を必要に応じて見直ししてまいります。

注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会(以下、JA共済連)が、共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、JA共済連のホームページをご参照ください。

1. 組合員・利用者への最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

組合員・利用者の皆さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることはありません。皆さまのニーズと選びやすさを考慮して一定の商品数に絞った「JAバンクセレクトファンド」をご用意しております。商品選定にあたっては外部有識者の知見も踏まえ検討しており、定期的な各商品のモニタリングも行っております。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

※「原則」は「顧客本位の運営に関する原則」(2021年1月15日改定 金融庁)による。以下同じ

(2) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の皆さまを取巻く様々なリスク分析や、皆さまとの対話を通じて、ご意向と実情に沿った共済仕組み・サービスを提供します。またご加入後も定期的にご加入内容の確認等を実施し、利便性の向上を実現してまいります。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み(例：外貨建て共済)は提供しておりません。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 金融商品のご提案と情報提供

① 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせるために、スタイル診断シートやセレクトファンドマップなどを活用して、皆さまにふさわしい商品をご提案いたします。

② 商品の提案にあたっては重要な情報について、簡単な用語や表現を用いITツールを活用して、投資経験の少ない場合にも分かりやすくご説明し、納得していただけるようにしてまいります。

③ 皆さまの投資判断に資するように、各種手数料に関する情報提供については目論見書や契約締結前交付書面の説明などを通じて透明性を向上させてまいります。

④ 70歳以上の皆さまには、原則として家族等の同席を求め、事前に管理者による商品の理解度を確認しながら説明します。

【原則2本文および(注)、原則4、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

(2) 共済仕組みのご提案と情報提供

① 共済仕組みの提案にあたっては、公的保険制度の情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプランに応じた最適な保障・サービスを提案いたします。

② 共済仕組みの加入にあたっては、必ず皆さまの意向・加入目的を把握・確認させていただきます。また、ご加入いただく契約内容をご理解・ご納得いただけるよう、重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施いたします。

③ なお、保障の加入にあたり、共済掛金以外に負担いただく手数料等はありません。

④ 特に高齢の皆さまには、原則としてご家族等の同席を求め、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応を行います。

【原則2 本文および(注)、原則4、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

3. 利益相反の適切な管理

(1) 組合員・利用者の皆さまへの金融商品・共済仕組みの選定や情報提供にあたり、皆さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理します。

【原則3本文および(注)】

(2) 担当者が手数料の高い商品を販売しても、人事評価に影響は与えません。よって、自らの評価のために手数料の高い商品を皆さまのご意向に反して提案することはありません。

【原則3本文および(注)】

4. お客さま本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

(1) 研修による指導や資格取得の推奨を通じて高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7 本文および(注)】

(2) 組合員・利用者本位の姿勢を徹底するとともに、専門知識の水準を向上させ、幅広い提案のできる人材を育成するための研修体制を充実させてまいります。【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7 本文および(注)】

(3) 取得を推奨する資格

①金融事業

- ・証券外務員資格(内部管理責任者資格、第一種証券外務員資格)
- ・銀行業務検定資格 法務3級

②共済事業

- ・共済連の主催する推進担当者認証制度
- ・共済連の主催するライフアドバイザー認証資格
- ・共済連の主催するスマイルサポーター認証資格

③金融・共済共通

- ・2級ファイナンシャル・プランニング技能士資格

【原則2 本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

5. 組合員・利用者の皆さまの利便性の向上

(1) 電話や訪問等により商品・サービスの説明をさせて頂く時間帯・場所等については、皆さまのご希望に沿うように努めます。

【原則2 本文および(注)】

(2) 当組合は、皆さまからいただいた「声(お問合せ・ご相談・ご要望・苦情など)」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

【原則2 本文および(注)】

金融ADR制度への対応

①苦情処理措置の内容

当JAでは、苦情処理措置として、業務運営体制・内部規則等を整備のうえ、その内容をホームページ・チラシ等で公表するとともに、JAバンク相談所やJA共済連とも連携し、迅速かつ適切な対応に努め、苦情等の解決を図ります。当JAの苦情等受付窓口(信用事業：0572-21-2170 共済事業：0572-21-2171)(月～金 午前9時～午後5時)

②紛争解決措置の内容

当JAでは、紛争解決措置として、次の外部機関を利用しています。

・信用事業

お客さまが外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。

弁護士会の利用に際しては、①の窓口またはJAバンク相談所(一般社団法人JAバンク・JFマリンバンク相談所、電話：03-6837-1359)にお申し出ください。なお、弁護士会にはお客様から直接お申し立ていただくことも可能です。

【お客さまがご利用可能な弁護士会】

名 称	電話番号	受 付 日	受 付 時 間
岐阜県弁護士会示談あっせんセンター	058-265-0020	月～金(祝日、年末年始を除く)	9:00～17:00
愛知県弁護士会紛争解決センター	052-203-1777	月～金(祝日、年末年始を除く)	10:00～16:00

(注)お盆等が休日になる場合があります。詳しくは弁護士会にご確認ください。

・共済事業

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所 (電話：03-5368-5757)
<https://www.jcia.or.jp/advisory/index.html>
 一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構 <https://www.jibai-adr.or.jp/>
 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター <https://n-tacc.or.jp/>
 公益財団法人 交通事故紛争処理センター <https://www.jcstad.or.jp/>
 日本弁護士連合会 弁護士費用保険ADR <https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html>
 各機関の連絡先(住所・電話番号)につきましては、上記ホームページをご覧ください。①の窓口にお問合せください。

内部監査体制

当JAでは、内部監査部門を被監査部門から独立して設置し、経営全般にわたる管理及び各部門の業務の遂行状況を、内部管理態勢の適切性と有効性の観点から検証・評価し、改善事項の勧告などを通じて業務運営の適切性の維持・改善に努めています。

また、内部監査は、JAの本店・支店のすべてを対象とし、中期及び年度の内部監査計画に基づき実施しています。

監査結果は代表理事組合長及び監事に報告したのち被監査部門に通知され、定期的に被監査部門の改善取り組み状況をフォローアップしています。また、監査結果の概要を定期的に理事会に報告することとしていますが、特に重要な事項については、直ちに理事会、代表理事組合長、監事に報告し、速やかに適切な措置を講じています。

危機管理態勢

当JAにおいて危機事態が発生した場合に、その拡大を最小化するため「危機管理基本方針」(当JAの危機管理規範)を定め、役職員がこの基本方針に従い、危機管理の徹底に万全を期すこととしています。

災害・犯罪・事故・農畜産物の欠陥や公害、これらに起因する信用の失墜等の危機事態が発生した場合においては、人命の確保を第一義とし、有形、無形を問わず当組合の損失を公正な手段により、最小化することを基本行動規範としています。

さらには大規模自然災害等が発生した場合においても、ご利用の皆さま方に便宜がはかれるよう、「事業継続計画(BCP)」に基づき対応することとしています。

