

コンプライアンスの徹底に向け、態勢強化に取り組んでおります。

▶ 法令等遵守への取り組み

当金庫では、地域金融機関として社会的責任を重く受け止め、法令等を遵守することが地元のお客さまの信頼を得ることにつながるとの信念に基づいて法令等遵守(コンプライアンス)の徹底を経営の最重要課題として位置づけております。

▶ 倫理綱領

倫理綱領は、役職員一人ひとりが公共的使命を有する金融機関人として行動する際の遵守すべき基本原則を示したものであり、法令等遵守はもとより企業倫理の一層の徹底を図るため具体的な8つの倫理基準を定めております。

| | |
|---------------------------|--|
| 信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任 | 信用金庫のもつ社会的使命と公共性を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努めます。 |
| 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 | 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、お客さま本位の業務運営を通じて、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、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します。 |
| 法令やルールの厳格な遵守 | 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もとめることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。 |
| 地域社会とのコミュニケーション | 経営等の情報を積極的、効果的かつ公正に開示し、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図ります。また、信用金庫を取り巻く幅広いステークホルダーとの建設的な対話を通して、社会からの理解と信頼を確保し、自らの価値向上を図ります。 |
| 人権の尊重等 | すべての人々の人権を尊重します。 信用金庫は、自らの活動が多くの人々に影響を与える可能性を考慮し、人権を尊重する方針を明確にするなどして事業活動を行う必要があります。従業員の多様性、人格、個性を尊重する働き方を実現します。また、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保します。 |
| 環境問題への取り組み | 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みます。 |
| 社会参画と発展への貢献 | 信用金庫が社会の中においてこそ存在・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会に参画し、その発展に貢献します。 |
| 反社会的勢力との関係遮断、テロ等の脅威への対応 | 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、関係遮断を徹底します。また、国際社会がテロ等の脅威に直面している中で、マネー・ローンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努めます。 |

▶ コンプライアンス体制の確立

コンプライアンス体制を確立するためには、役職員一人ひとりがコンプライアンス意識を高め、企業倫理を実践することが必要不可欠といえます。当金庫では倫理基準や守るべき法令を解説したコンプライアンス・マニュアルを全役職員に配布し、集合研修や職場内研修を通じ、コンプライアンスの徹底を図るとともに、営業店ごとに倫理・法令等遵守の徹底を担う「コンプライアンス責任者・担当者」を任命し、日常業務におけるコンプライアンスの点検や報告を実践しております。

また、コンプライアンスの専担部署として「コンプライアンス統括部」を設置するとともに、コンプライアンスに関する重要事項等について分析等を行い、再発防止策や未然防止策について審議する「コンプライアンス委員会」を毎月開催しております。

さらに、職員からのコンプライアンスに関する相談や情報提供および法令違反等に関する通報を受け付ける窓口(ホットライン)の設置や顧問弁護士・監査法人などの外部専門家との連携を図るなど、法令等遵守体制の確立に努めております。

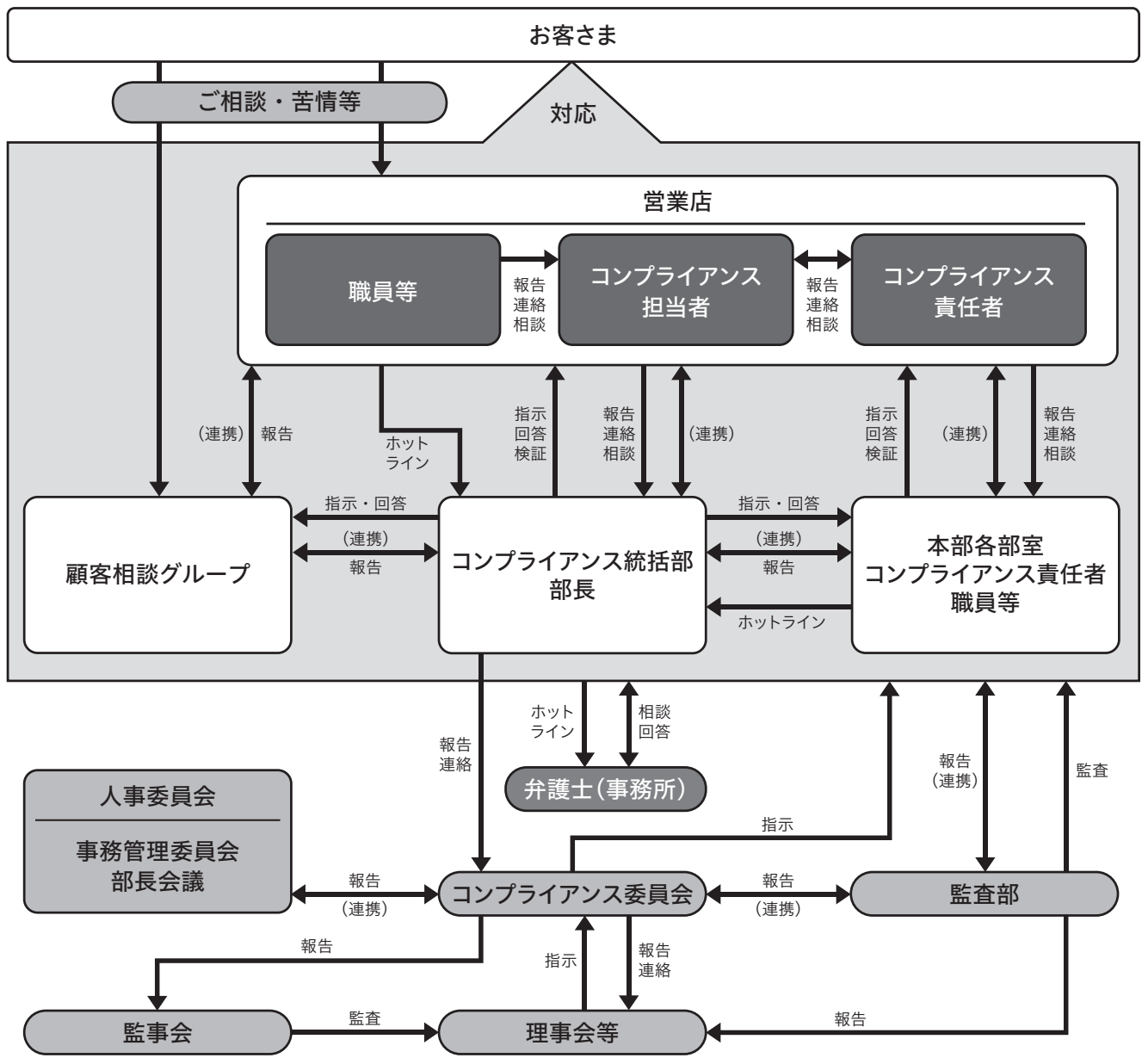
コンプライアンス

▶ マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与リスク管理態勢の強化

当金庫は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与リスク管理態勢の強化を、国際社会において求められる責務として経営上の最重要課題の一つに位置づけ、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」等の関係諸法令を遵守するとともに「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」に則り以下の取組みを行い、不断の検証とリスク管理態勢の高度化に努めております。

1. 経営陣の主導的な関与による管理態勢の強化
2. 持続可能かつ継続的なPDCA（方針・手続・計画等の策定、実施、検証、見直し）
3. 役職員に対する指導・研修を通じた、対策の重要性および各自の役割についての周知・徹底
4. リスクベース・アプローチの手法に基づく実効的管理態勢の構築
5. リスクに応じた顧客管理措置の適切な実施
6. 取引時確認、疑わしい取引の届出および資産凍結措置等の適切な実施
7. 「お客さまの情報」の定期的な確認の実施

▶ コンプライアンス組織体制



お客さま保護を適切に実践しております。

▶ 顧客保護等基本方針

当金庫は、お客さまの自由な意思を尊重し、その資産、情報およびその他お客さまの利益を保護するため、「顧客保護等基本方針」に定める事項を誓約します。

「顧客保護等基本方針」については
こちらよりご覧いただけます。



お問合せ

お客さまのご相談・苦情等またはご不明の点は、以下の当金庫顧客相談グループまでお問合せください。

埼玉縣信用金庫 顧客相談グループ

住所：〒360-8611 埼玉県熊谷市久下4丁目141番地 電話番号：048-526-1111 受付時間：当金庫営業日の9時～17時

▶ 金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、金融商品等の販売等に際しては「金融商品に係る勧誘方針」を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

「金融商品に係る勧誘方針」については
こちらよりご覧いただけます。



▶ 反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

「反社会的勢力に対する基本方針」につ
いてはこちらよりご覧いただけます。



▶ 金融犯罪への取組み

特殊詐欺の情勢は、還付金詐欺や架空請求詐欺、利殖勧誘詐欺等その手口も多様化し、特に近時では現金を直接犯人に手渡す「手交型」の被害が増加傾向にあるなど、お客さまをターゲットにした金融犯罪の発生は歯止めがかかっておらず、極めて憂慮すべき状況にあります。

こうした情勢下、当金庫では振り込め詐欺等の被害発生を防止するため、以下の通り積極的に取り組んでおります。

- 窓口における来店者への注意喚起の徹底および所管警察署の「振り込め詐欺被害防止ホットライン」を利用した警察との連携による対応
- 口座開設や預金支払時にあたっての取引時確認や支払目的等の確認の実施
- 不正利用預金口座等の取引停止措置の実施
- ATM機器やATMコーナー、ホームページでの注意喚起の実施
- ATMコーナーでの携帯電話使用自粛の呼びかけ
- キャッシュカードによる振込機能の一部利用制限および払戻限度額の一部引下げの実施
- 不正利用口座を検知するシステムの導入

また、金融犯罪被害に遭われたお客さまに的確に対応できるよう以下の態勢を整備しております。

- 「振り込め詐欺救済法」対応への態勢整備
- 偽造・盗難キャッシュカード、インターネットバンキング等被害に対する補償

振り込め詐欺救済法に関するお問合せ窓口

電話番号：0120-547-411(フリーダイヤル)
受付時間：当金庫営業日の9時～17時

偽造・盗難キャッシュカードに関するお問合せ窓口

各 お 取 引 店：当金庫営業日の9時～17時
ATMサービスセンター：24時間365日(048-526-7532)

金融ADR制度への対応

[苦情処理措置]

当金庫は、お客さま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、パンフレット等で公表しております。

苦情は、当金庫営業日(9時～17時)に営業店(電話番号はP54参照)または顧客相談グループ(電話：048-526-1111)にお申し出ください。

証券業務に関する苦情は、当金庫が加入する日本証券業協会から苦情の解決業務等の委託を受けた「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」(電話：0120-64-5005)でも受け付けております。

[紛争解決措置]

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に前記顧客相談グループまたは全国しんきん相談所(9時～17時・電話：03-3517-5825)、関東地区しんきん相談所(9時～17時・電話：03-5524-5671)にお申し出があれば、以下の仲裁センター等にお取り次ぎいたします。また、お客さま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。

- ・埼玉弁護士会(電話：048-710-5666)
- ・東京弁護士会(電話：03-3581-0031)
- ・第一東京弁護士会(電話：03-3595-8588)
- ・第二東京弁護士会(電話：03-3581-2249)

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ご利用いただくこともできます。

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顧客相談グループにお問合せください。

(1) 現地調停

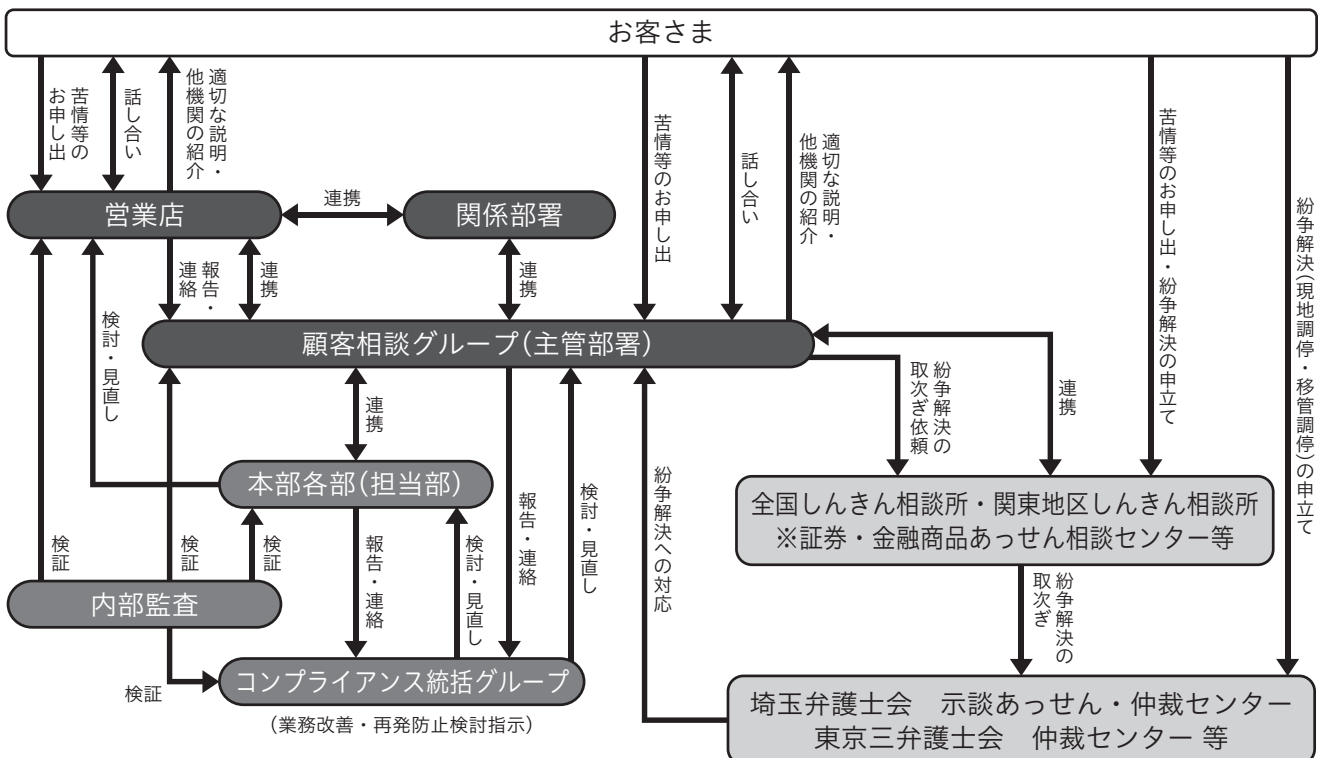
東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。

(2) 移管調停

当事者間の同意を得た上で、当金庫で自主的に協定を締結している埼玉弁護士会の仲裁センターに案件を移管し、同弁護士会の仲裁センターで手続きを進めることができます。

このほかに、証券業務に関する紛争は、当金庫が加入する日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた前記「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」でも受け付けております。

苦情等への業務運営体制



※証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)

(注)金融ADR制度=裁判外紛争解決制度(訴訟に代わる、あっせん、調停、仲裁等の当事者の合意に基づく紛争解決方法)

リスク管理態勢を充実・強化し、さまざまなリスクへの備えを行っています。

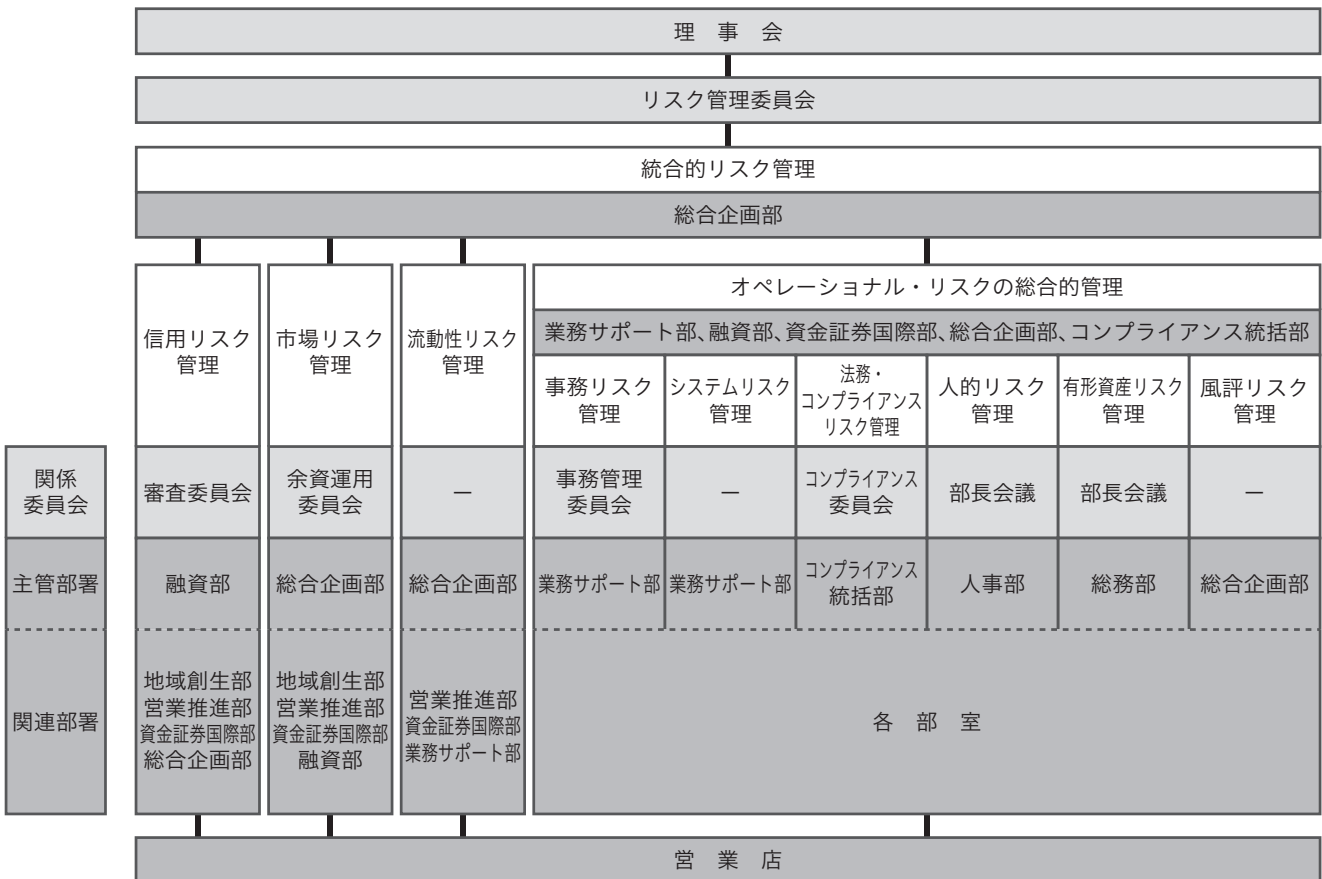
▶ リスク管理の基本的な考え方

当金庫では、お客さまからお預かりした預金等の保護、また、さらなる地域金融サービスの向上を経営の最重要課題とし、健全性の確保と収益性の向上を目指して、リスク管理態勢の充実・強化に努めております。

▶ リスク管理体制

当金庫では、理事会が決定した方針に基づき、リスク管理委員会において、リスク管理やALMに関する各種方針・施策について組織横断的に協議を行い、その協議結果やリスク管理状況を理事会に付議・報告しております。

また、各種リスクの管理部署を設置し、当金庫全体としてリスク管理に努めております。



▶ 各種リスク管理

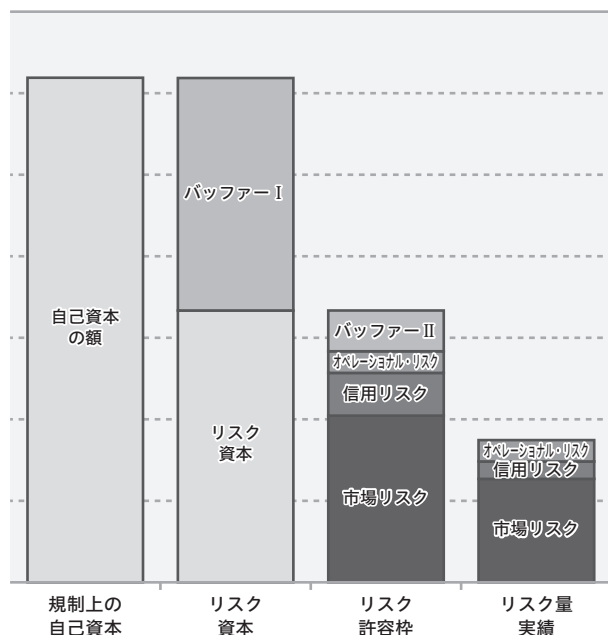
● 統合的リスク管理

統合的リスク管理とは、「リスクの種類ごと(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、経営体力(自己資本)と比較・対照することによって、リスク管理を行うこと」をいいます。

当金庫では、信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスクを統一的な手法(VaR^{※1}、オペレーショナル・リスクは基礎的手法^{※2})により計量化し、リスク量を自己資本の一定の範囲内とする管理を行っております。

※1 VaR(バリュー・アット・リスク：特定の残高を一定期間保有すると仮定した場合において、将来の金利・価格変動により一定の確率で予想される最大の損失額)

※2 基礎的手法(1年間の粗利益に0.15を乗じた額)



・ バッファー I は、自己資本比率2%相当額。

・ バッファー II は、新規商品取組みやリスク拡大時等の予備。

● 信用リスク管理

信用リスクとは、「貸出先の財務状況の悪化等により、貸出金等の資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク」をいいます。

リスク管理の方針および手続きの概要は、自己資本の充実の状況等(定性的な開示事項)をご覧ください。

● 市場リスク管理

市場リスクとは、「金利、為替、株式等の変動により、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」をいいます。主な市場リスクは「金利リスク」、「為替リスク」、「価格変動リスク」の3つのリスクがあります。

リスク管理の方針および手続きの概要は、自己資本の充実の状況等(定性的な開示事項)をご覧ください。

● 流動性リスク管理

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、また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)およ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)」をいいます。

当金庫では、貸出金等(運用)と預金等(調達)の資金満期をもとに計測した期間ごとの資金の流出の可能額を把握し、翌営業日の支払可能資金額保有の基準を設定するなどにより、日々の資金繰りリスク管理に努めております。

また、有価証券運用においては、市場流動性の高い有価証券への投資を中心に行うなどにより、市場流動性リスク管理に努めております。

● オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、「業務の過程、従業員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」をいい、「事務リスク」、「システムリスク」、「法務・コンプライアンスリスク」、「人的リスク」、「有形資産リスク」、「風評リスク」等があります。

リスク管理の方針および手続きの概要は、自己資本の充実の状況等(定性的な開示事項)をご覧ください。