

リスク管理体制について

平成26年3月末から新BIS規制(バーゼルⅢ)の適用が始まり、さらに高度なリスク管理が求められています。

● 統合的リスク管理

統合的リスク管理とは、金融機関の直面するリスクに関して、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、銀行勘定の金利リスク等)も含めてそれぞれのリスク・カテゴリー毎(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をいいます。
当金庫は各種リスクを個別の方法で質的または量的に評価した上で全体のリスクの程度を判断し、経営体力(自己資本)と対照する統合的リスク管理によりリスク管理体制の強化に注力しております。

信用リスク管理

信用リスクとは、企業や個人への貸出が回収不能、または利息取立て不能になるリスクのことです。
当金庫では貸出資産の健全性を維持するため、組織面では貸出審査部門と営業推進部門を分離し、厳格な審査体制をとっています。さらに自己責任原則に基づく厳正な資産の自己査定を行い、適切な償却引当を行うとともに不良債権の発生防止や融資実行後の管理強化に努めています。このため、審査能力の維持向上のために営業店から審査部へのトレーニー制度を実施するほか各種研修により貸出審査能力の向上を図っています。

市場リスク管理

資産(貸出金、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」、外国為替の変動に伴う「為替リスク」などの市場リスクおよび流動性リスクについては、ALM委員会等を通じてそのリスク回避について十分に対応すべく努めております。

オペレーショナルリスク管理

業務上における不適切な処理等で生じる事象により損失を受けるリスクのことをいいます。具体的には事務リスク、システムリスク、風評リスク、法務リスク、人的リスク等があります。当金庫は各リスクに対する内部規定を整備するなか、その規定に基づき監査部が本支店に対し定期的な臨店検査を行う一方、本支店には店内検査の定期的な実施を義務づける等、事故の未然防止のために万全の体制をとっています。

コンプライアンス(法令遵守)について

コンプライアンスとは端的に言えば法律を守ることですが、その他企業内諸規則や公衆道徳等を守ること含まれます。

このコンプライアンスを遵守することは広く企業市民として当然のことですが、特に地域金融機関である信用金庫は金融業務を通じて地域経済、地域社会の発展に貢献するという公共的使命と社会的使命を負っていることから、高いレベルでのコンプライアンスの遵守が求められています。

当金庫はこれまでも「コンプライアンス基本方針」の制定、各種研修会の開催、「コンプライアンス通信講座」の積極的受講を促進するほか、別途「コンプライアンス・マニュアル」を全職員に配布し、また本部各部長で構成する「コンプライアンス委員会」や営業店の預金課課長で構成する「コンプライアンス連絡会」を定期的に開催し、役職員の意識向上の徹底を図る体制を設けております。当金庫では今後も、法令等の社会的規範を遵守することは勿論のこと、役職員一同が高い倫理観を持ち、厳しく自己を律すべく日々努力して参ります。

コンプライアンス基本方針

当金庫は、法令等遵守の徹底を経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、業務の健全性且つ適切性を確保することを目的として、以下の「コンプライアンス基本方針」を定めています。

1. 当金庫は、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ます。
2. 当金庫は、創意と工夫を活かした質の高い金融および各種情報や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。
3. 当金庫は、あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。
4. 当金庫は、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ります。
5. 当金庫は、全ての人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい職場環境を確保します。
6. 当金庫は、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。
7. 当金庫は、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みます。
8. 当金庫は、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、断固として拒絶し、関係遮断を徹底します。

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、以下のとおり「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。

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て資金提供、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。

るよう法令等遵守、健全経営に努めてまいります。

当金庫の勧誘方針

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. 当金庫は、お客さまの知識、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に、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、お客さま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。

金融ADR制度への対応について

苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの苦情等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等で公表しています。

苦情等は、当金庫営業日(9時～17時)に営業店または総務部(電話:06-6267-1636)にお申し出ください。

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総務部または全国しんきん相談所(9時～17時、電話:03-3517-5825)にお申し出があれば、

- ・ 公益社団法人民間総合調停センター(電話:06-6364-7644)
- ・ 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)

の仲裁センター等にお取次ぎいたします(公益社団法人民間総合調停センターへの取次ぎは当金庫からのみとなります)。また、お客さまから公益社団法人民間総合調停センター、各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。なお、前記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、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法(現地調停)や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫総務部」にお尋ねください。

「経営者保証に関するガイドライン」への対応について

当金庫は、「経営者保証に関するガイドライン」を自主的に尊重し、遵守してまいります。

当金庫は、従前よりご融資の際にご提供をいただく個人保証については、ご契約時に、保証人のお客さまの知識、経験等に応じ、ご理解とご納得を得られるよう丁寧に保証内容につき説明させていただくとともに、保証に関するご意思を慎重に確認させていただき、また、保証契約期間中も、定期的に保証内容をお知らせさせていただくなどの対応に努めて参りました。

この度、中小企業・小規模事業者等(以下「中小企業」という)の経営者の方々による個人保証(経営者保証)の課題解決を目的に、日本商工会議所と全国銀行協会を共同事務局とする「経営者保証に関するガイドライン研究会」では、中小企業(債務者)や経営者(保証人)、金融機関(債権者)の自主的なルールとして2013年12月5日に「経営者保証に関するガイドライン」を策定・公表しました。

当金庫は「経営者保証に関するガイドライン」を尊重し、遵守するための態勢整備を実施致しました。

今後、お客さまと保証契約を締結する場合、保証人のお客さまより保証契約の見直しのお申し出があった場合、また、保証人のお客さまが本ガイドラインに則した保証債務の整理を申し立てられた場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めて参ります。

	令和元年度
新規に無保証で融資した件数	34件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の場合	1.93%
保証契約を解除した件数	31件
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数 (当金庫をメイン金融機関として実施したものに限り)	0件

利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規程に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理(以下「利益相反管理」といいます。)し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

- 1 当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。
- 2 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
 - (1) 次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - ① 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - ② 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
 - ③ 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
 - (2) ①から③のほかお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- 3 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。
 - ① 対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
 - ② 対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
 - ③ 対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
 - ④ 対象取引に伴い、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、お客さまに適切に開示する方法
- 4 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、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一元的に行います。また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守するため、役員等を対象に教育・研修等を行います。
- 5 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

以上

「お客さま本位の業務運営に関する原則」について

大阪商工信用金庫は、当金庫の経営理念「きめ細かい金融サービスの提供により、お客さまの信頼に応えるとともに、公正で健全な業務運営を通じて地域社会の発展に貢献致します。」に基づき、お客さまの資産形成や運用に関し、お客さま本位の業務運営を実現するための方針を以下のとおり定めました。より良い業務運営実現のため、継続的なモニタリングを行い、定期的に見直しいたします。

- ① お客さまの最善の利益をご提供いたします。
 - ・当金庫は、お客さまの視点に立ち、誠実・公正に業務を行い、付加価値の高いサービスの提供に努めてまいります。
- ② お客さまのニーズにお応えできる金融商品の充実に努めてまいります。
 - ・お客さまの多様なニーズにお応えする質の高い商品・サービスのラインナップ充実に努めてまいります。
 - ・取扱商品は、商品の特性やリスクを十分に把握して選定するよう努めてまいります。
- ③ お客さまにご提供する情報を充実させ、分かりやすい説明をいたします。
 - ・取り扱う商品・サービスの内容について、お客さまの金融知識や取引実績等、双方のコミュニケーションを大切に、丁寧で分かりやすい説明をおこないます。
 - ・お客さまにご負担いただく手数料については、透明性を明確にしてできる限りわかりやすくお伝えしてまいります。
 - ・商品の販売後においても、アフターフォローを通じて、お客さまに適切な役立つ情報提供等に努めてまいります。
- ④ 利益相反の適切な管理に努めてまいります。
 - ・当金庫は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切な管理に努めてまいります。
- ⑤ お客さま本位の取組みに向けた態勢の整備に努めてまいります。
 - ・お客さま本位の営業活動を実施するために、継続的に職員研修を実施し人材の育成強化に努めてまいります。
 - ・お客さま本位の営業活動を促進するために、適正な業績評価の整備に努めてまいります。

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(以下「個人情報等」といいます。)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(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。また個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。

2018年7月5日
大阪商工信用金庫

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. 個人情報等の取得・利用について
 - (1) 個人情報等の取得
 - 当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得をします。また、金庫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、融資のお申込みの際には、資産、年収、勤務先、勤続年数、ご家族情報、金融機関でのお借入れ状況など、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識・ご経験、資産状況、年収などを確認させていただくことがあります。
 - お客様の個人情報は
 - ①預金口座のご新規申込書等、お客様にご記入・ご提出いただく書類等に記載されている事項
 - ②営業店窓口係や得意先係等が口頭でお客様から取得した事項
 - ③当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」等の入力事項
 - ④各地手形交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から提供される事項
 - ⑤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) 個人情報等の利用目的
 - 当金庫は、次の利用目的のために個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。また、お客様にとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。
 - 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ありません。
 - A. 個人情報(個人番号を含む場合を除きます)の利用目的

るよう法令等遵守、健全経営に努めてまいります。

(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みの受付のため
- ②法令等に基づくご本人様の確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく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、継続的なお取引における管理のため
- ④融資のお申込や継続的なご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与信業務に際して当金庫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ご提案のため
- ⑪提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- ⑫各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- ⑬その他、お客様とお取引を適切かつ円滑に履行するため

(法令等による利用目的の限定)

- ①信用金庫法施行規則第110条等により、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません。
- ②信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供いたしません。

B. 個人番号の利用目的

- ①出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務のため
- ②金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため
- ③金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため
- ④国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務のため
- ⑤非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため
- ⑥預金口座付番に関する事務のため
- ⑦その他上記①から⑥に関する事務

上記(A及びB)の利用目的につきましては、当金庫のホームページの他、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。

(3)ダイレクト・マーケティングの中止

○当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、お客様から中止のお申出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。中止を希望されるお客様は、下記のお問い合わせ先までお申出下さい。

3. 個人情報等の正確性の確保について

当金庫は、お客様の個人情報等について、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努めます。

4. 個人情報等の開示・訂正等、利用停止等について

○お客様本人から、当金庫が保有している情報について開示等のご請求があった場合には、請求者ご本人であること等を確認させていただいたうえで、遅滞なくお答えします。

○お客様本人から、当金庫が保有する個人情報等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報等の訂正、追加、削除または利用停止、消去のご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等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、その根拠をご説明させていただきます。

○お客様からの個人情報等の開示等のご請求については、所定の手数料をお支払いいただきます。

○以上のとおり、お客様に関する情報の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、お客様のお取引店までお申出ください。必要な手続きについてご案内させていただきます。

なお、個人情報の開示請求方法につきましては、当金庫のホームページの他、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。

5. 個人情報等の安全管理について

○当金庫は、お客様の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情報等の適切な管理のために必要な措置を講じます。

6. 委託について

当金庫は、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っています。また、委託に際しましては、お客様の個人情報等の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督いたします。

- キャッシュカード発行・発送に関わる事務
- 定期預金の期日案内等の作成・発送に関わる事務
- ダイレクトメールの発送に関わる事務
- 情報システムの運用・保守に関わる業務

7. 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

当金庫は、個人情報等の取扱いに係るお客様からの苦情処理に適切に取組みます。

なお、当金庫の個人情報等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、下記の当金庫総務部までご連絡ください。

【個人情報等に関する相談窓口】

大阪商工信用金庫 総務部

住所:〒541-0053

大阪市中央区本町2丁目2番8号

電話番号:06-6267-1636

F A X :06-6267-2879

Eメール:soumubu@osaka-shoko.co.jp

信金中央金庫の概要



信金中央金庫

信金中央金庫は、全国の信用金庫を会員とする協同組織形態の金融機関で、信用金庫の中央金融機関として、昭和25年に設立されました。

信金中央金庫は、「信用金庫の中央金融機関としての役割」と「個別金融機関としての役割」を併せ持つ金融機関として、会員信用金庫と一体となって業務を行っています。

また、平成12年には優先出資を東京証券取引所に上場しています。

- 信用金庫の中央金融機関
- 金融債発行機関

■ 信金中央金庫

資金量	33兆円
拠点数	国内14店舗、海外5拠点
役員数	1,223人
会員数	255金庫

■ 信用金庫

金庫数	255金庫
預金量	145兆円
店舗数	7,237店舗
役員数	10万4千人
会員数	913万人

※上記計数は令和2年3月末現在(速報ベース)のものです。