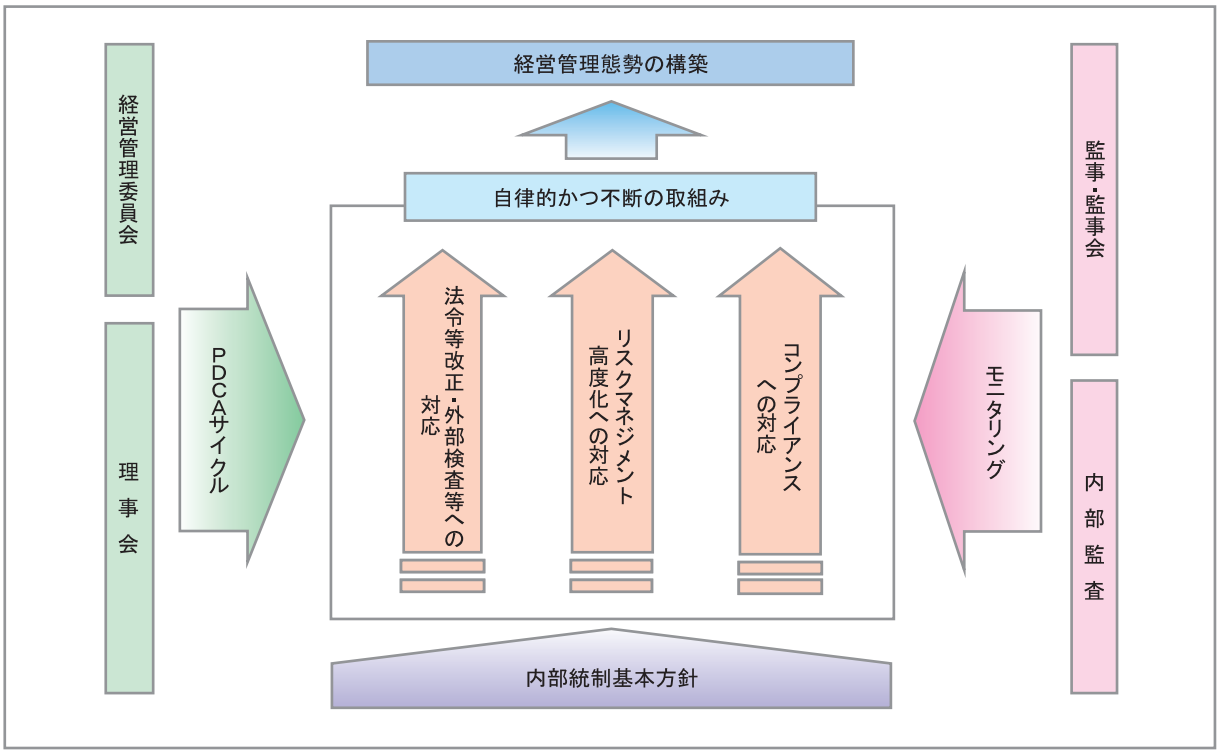
4 内部統制強化への取組み

基本的考え方

当会は、農業者の協同組織を基盤とした金融機関としての基本的使命、社会的責任を果たしていくため、経営管理態勢の構築を経営の最重要課題と位置づけるとともに、企業倫理、法令等の遵守、適切なリスク管理やその他業務執行の適正性を確保するための内部統制に関する基本方針を制定しています。



内部統制基本方針の内容

1 役職員の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

(1) 法令等の遵守による経営の健全性を確保するため、コンプライアンス・マニュアル等を定め、役職員が法令等を厳格に遵守し誠実かつ公正な業務運営を遂行することの重要性を周知徹底する。

(2) 理事の法令等遵守状況については、他の理事および監事による監督を受けるほか、重要な経営判断などの意思決定を行うにあたっては、定款や職務権限規程等の定める決定手順を遵守する。

(3) 内部通報・相談制度(ヘルプライン)を設け、役職員がコンプライアンス関係部署および外部の法律事務所に直接相談・情報提供できる体制とする。

(4) 「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定し、コンプライアンス推進・教育研修活動などを計画的に実施する。

(5) 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、確固たる信念をもって排除の姿勢を堅持する。

(6) 財務報告に係る内部統制について、財務報告の信頼性・適正性を確保するための態勢を整備する。

2 役員の職務の執行にかかる情報の保存および管理に関する体制

(1) 経営管理委員会・理事会その他の重要な会議の議事録、稟議書等職務の執行にかかる重要な文書等は、保存期間および管理基準を定めて適切に管理する。

(2) 業務の担当部署は、経営管理委員・理事または監事の求めに応じ職務の執行にかかる情報を閲覧に供する。

3　損失の危険の管理に関する規程その他の体制

(1) 経営の健全性や安全性を維持すると同時に安定的な収益構造を確立するために、適切にリスク管理を行うことを重要な経営課題ととらえ、経営として認識するリスクの種類・定義、リスク管理の組織体制と仕組み等を定めたリスク管理の基本方針を制定する。

(2) 管理すべきリスクを、収益発生を意図し能動的に取得するリスク(信用リスク、市場リスク、流動性リスク)とオペレーショナル・リスクに分類し、各リスクの特性を踏まえたリスク管理の方針およびプロセスを定めて管理する。こうしたリスクマネジメントを適切に実行するために、リスク管理にかかる意思決定機関、担当部署を設置し、それぞれの役割責任を明確に定義して実施体制を整備する。

(3) 種々のリスクを計量化したうえで、その合計額と自己資本額を対比することによってリスク量が当会の経営体力の範囲内に収まるように管理する統合的リスク管理態勢を構築しているが、リスク管理の高度化に向け、現行の統合的リスク管理態勢の見直し・改善を行う。

(4) 農協法で規定される経営の健全性確保を遵守するため、法令で定められた要件に基づき規制資本に関するマネジメントを実施する。

(5) 大規模な災害による被災等に際し、業務の維持を図るために必要な態勢を確保する。

4　役員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

(1) 中期経営計画および事業計画を定め、その進捗状況を定期的に評価する。

(2) 経営管理委員会・理事会の意思決定を効率的に行うため、業務運営会議(企画会等)を設置し、経営管理委員会・理事会の議決事項にかかる原案等を検討する。

(3) 役職員の職務の執行を効率的に行うため、組織体制の整備を行い、機構・職制・業務分掌等を明確に定める。

5　内部監査体制

(1) 当会の適正な業務運営の執行に資するため、業務執行部門から独立した内部監査部門として監査室を設置し、業務運営全般にわたる内部監査が実効的に行われることを確保するための態勢を整備する。

(2) 内部監査は、当会の全業務を対象とし、理事会が承認する内部監査計画に基づき実施する。

(3) 監査室長は、内部監査終了後、内部監査結果を理事長および監事に報告するとともに、年2回定期的に経営管理委員会および理事会へ報告する。

(4) 監査室長は、監事および会計監査人と定期的および必要に応じて意見・情報交換を行い、連携を強化する。

6　監事の職務を補助すべき職員に関する事項および当該職員の理事からの独立性に関する事項

(1) 監事の職務執行を補助するため、監事は監査室を監査の補助に当たらせることができる。

(2) 監事の職務を補助する職員は、当該監査業務に従事している期間中は理事の指揮命令を離れ、監事の指揮命令に従うこととする。

(3) 監査室には、監事会運営に関する事務および監事の指示する事項にかかる業務に従事するため、原則として2名以上の職員を配置する。

7　役員および職員が監事に報告するための体制その他の監事への報告に関する体制

(1) 経営管理委員・理事は、当会に著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、ただちに当該事実を監事会に報告する。

(2) コンプライアンス所管部は、コンプライアンスの観点から重要な事実を把握した場合またはコンプライアンス態勢全般に関して重要な事項がある場合には、監事にその旨を報告する。

(3) 監査室は、内部監査結果を監事に報告し、定期的に意見交換を行う。

(4) 主要な稟議書その他業務執行に関する重要な書類は、監事の閲覧に供する。

8　監事に報告したものが当該報告をしたことを理由として不利な取り扱いを受けないことを確保するための体制

適正な目的により監事へ報告を行った当会の役職員に対し、当該報告を行ったことを理由として不利な取り扱いを受けないことを確保することとし、その旨を周知徹底する。

9　監事の職務執行について生ずる費用にかかる方針

監事がその職務執行について生ずる費用等は、監事の職務執行に必要でないと認められた場合を除き、その費用をすべて負担するものとする。

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

監事監査の重要性・有用性を十分認識し、次のとおり、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を整備する。

(1) 監事は、経営管理委員会および理事会に出席するほか、重要な会議に出席して、意見を述べることができるものとする。

(2) 代表理事は、監事と定期的に意見交換を行う。

(3) 経営管理委員・理事および職員は、監事からの調査またはヒアリング依頼に対して協力する。

(4) その他、経営管理委員・理事および職員は、監事監査規程に定めのある事項を尊重する。

内部統制基本方針の運用状況

当会は、法令遵守、リスク管理、内部監査の各管理体制について、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会等の会議体において体制ごとに進捗管理を行い、適切な内部統制の構築・運用に努めており、令和２年度の運用状況は以下のとおりです。

１　役職員の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

法令等遵守体制については、役職員の行動規範、倫理憲章を定めるとともに、コンプライアンスプログラムを策定し、役職員の研修等を行いコンプライアンス体制の強化に取組んでいます。

また、反社会的勢力との関係遮断については、県内ＪＡ、顧問弁護士、警察等との連絡会議により情報共有等の取組みを実施しています。

２　役員の職務の執行にかかる情報の保存および管理に関する体制

当会は、重要な会議体については議事録の作成保管に対する体制を整備するとともに、文書取扱規程をはじめとする諸規程を制定のうえ役職員に対して周知し情報の管理を堅確なものとしています。

３　損失の危険の管理に関する規程その他の体制

当会は、リスクマネジメント基本方針を定め、業務執行から生ずる様々なリスクを把握し、リスク管理委員会、理事会、経営管理委員会で定期的に協議・検討を行い、リスク認識と統合的リスク管理に努めています。

また、災害等が発生した場合でも利用者に基本的サービスを継続的に提供できるようＪＡバンク業務継続要領を定めています。

４　役員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

中期経営計画および事業計画の進捗状況を予算委員会、理事会において定期的に検討・協議し実効性を図っています。

また、役員・部課長による合同会議を月1回程度の頻度で開催し、重要案件の報告等を行い理事の迅速な経営判断ができるような協議の場としています。

５　内部監査体制

内部監査規程を定め、当会の経営諸活動の全般にわたる管理、運営の制度および業務の遂行状況を内部統制の適切性の観点から検討・評価しており、その結果については理事長および監事に報告しています。

６　監事の職務を補助すべき職員に関する事項および当該職員の理事からの独立性に関する事項

監事の職務を補助するため、業務執行部門から独立した機構として監査室を設置し、監事補助の従事に当たっては独立性を確保しています。

７　役員および職員が監事に報告するための体制その他の監事への報告に関する体制

理事会や理事会から付託されて協議等を行う会議体において、監事が出席し報告を受ける体制を整えております。

また主要な稟議書その他業務執行に関する重要な書類は、監事の閲覧に供しています。

８　監事に報告した者が当該報告をしたことを理由として不利な取り扱いを受けないことを確保するための体制

監事監査規程に、監事に報告したことを理由として不利な取扱いを受けないことの確保を明記しており、役職員に周知しています。

９　監事の職務執行について生ずる費用にかかる方針

監事の職務執行について生ずる費用についてはあらかじめ予算計上しており、監事の職務執行に必要でないと認められた場合を除き、その費用のすべてを支払うこととしています。

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

理事と監事は、業務の運営や課題等について定期的に意見交換を行っており、内部監査部署には監事との連携を指示し、監事監査が実効的に行われるための体制を整備のうえ運営しています。

リスクマネジメント

昨今の経済・金融のグローバル化、情報技術の革新、新たな金融手法の登場などにより、金融機関が抱えるリスクは、一層、多様化、複雑化してきております。

このような状況で、経営の安定性を維持し、将来にわたって健全経営を維持していくためには、有効な内部管理体制を確立し、経営に内包する諸リスクを適切に把握していくことが不可欠となっております。

当会では、「リスクマネジメント基本方針」において、管理すべきリスクを明確化するとともに、経営戦略の決定機関、その執行部署、モニタリング部署を明確に分離・独立させ、牽制を図っております。

さらに、リスクマネジメントから独立した監査部署の内部監査により、リスクマネジメント態勢の有効性を検証しております。

また、基本方針の考え方に則り、リスク特性に応じたリスク管理規程を制定し、管理を行っております。

統合的リスク管理体制

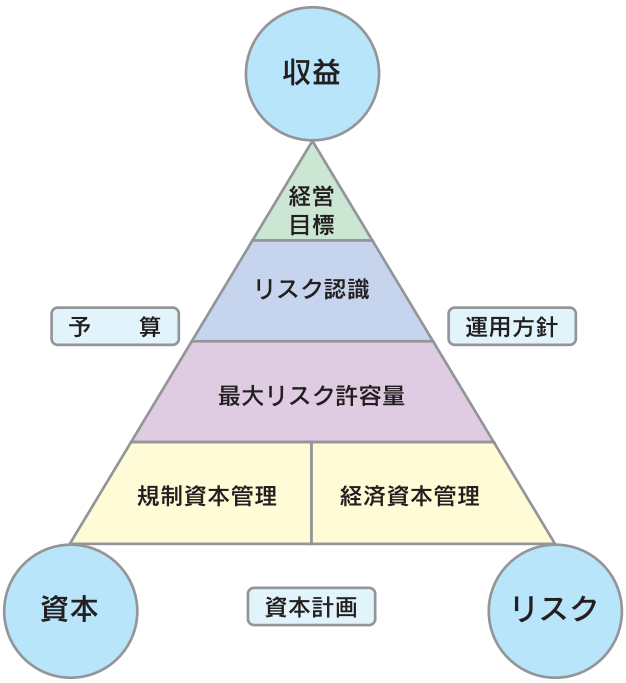
当会では、規制上の自己資本の管理にとどまることなく、自己資本比率の算定に含まれない金利リスクや与信集中リスク等も含めて管理を行っております。

また、信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスクを総体的に捉え、当会の経営体力と対比することによって、自己管理型のリスク管理に取り組んでおります。

さらに、リスク管理を進めるうえでは、個別にリスクを管理するとともに、それらを統合的にマネジメントする複線的な対応が不可欠との認識から、「規制資本管理」に加え、「経済資本管理」に取り組むことで、リスク・収益・資本のバランスの最適化を図り、経営の健全性と収益力の向上に努めています。

なお、令和3年度より運用資産の安定性の維持を目的として、潜在するリスクの顕在化を事前に察知するため、日々の予兆管理手法（モニタリング）の明確化を行っております。

今後とも皆さまの信頼に応えるために、リスクマネジメントの高度化を経営の重要課題として捉え、更なる充実を図っていきます。



リスク認識

当会が経営目標を達成するために、必要なリスクの種類、規模及び制御する水準について認識します。

最大リスク許容量の設定

当会では、市場リスク・信用リスク・オペレーショナル・リスク等、重要なリスクの範囲とリスクの評価方法を定めるとともに、とりうる最大リスク許容量を設定しています。

リスク量と最大リスク許容量の整合性確認

定量的に認識されるリスク量が最大リスク許容量を超過していないか、超過するおそれがないかを確認することにより、経営の健全性を維持していきます。

規制資本管理

経営の健全性を確保するため、法令で定められた要件に基づく規制資本管理を実施しています。

規制資本管理にあたっては、法令の要件に従い、信用リスクアセット額、オペレーショナル・リスク相当額、自己資本額を適正に算定し、適正な水準の規制上の自己資本比率を確保し、経営の健全性を確保することに努めています。

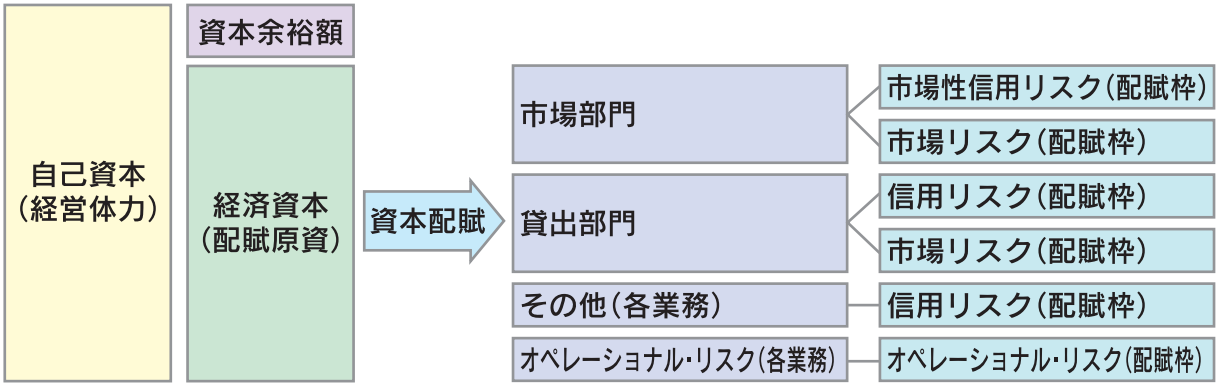
経済資本管理

リスクテイクを自己資本をベースとする経営体力に見合う範囲で行うことによって経営の健全性を確保し、同時にリスク・リターン特性を踏まえた資産運用を行うことにより、収益性・効率性の向上を目指す経済資本管理を実施しています。

経済資本管理にあたっては、自己資本総額のうち経営の健全性を維持するための資本余裕額を確保したうえで、市場部門に対して市場リスク枠及び市場性信用リスク枠を、貸出部門に対して市場リスク枠及び信用リスク枠を配賦し管理を行っています。

また、リスクテイクが配賦枠内で行われているか等、経済資本管理の運営状況について月次ベースでモニタリングを実施し、経営層へ報告を行うとともに、四半期毎に経営管理委員会・理事会及び監事へ報告を行い、必要に応じて適切な対応等を講じることにより、経済資本管理の実効性向上に努めています。

【経済資本管理体系図】



市場リスク

金利、有価証券の価格等、市場のリスク要素の変動により保有する資産・負債の価値が変動し、当会が損失を被るリスク。

リスクとリターンの関係は、一般的に低リスクなものは収益性が低く、高リスクなものは収益性が高いという、「リスク・リターン特性」があります。

信用リスク

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、当会が損失を被るリスク。

当会は、主体的に市場リスクを取るとともに、効率的な市場リスクポートフォリオを構築し、安定的な収益の確保を目指しています。

リスクを取るにあたっては、市場ポートフォリオのリスク量、各資産の相関等を踏まえ、市場ポートフォリオ全体のリスクバランスに配慮した分散投資を基本とし、財務の状況、市場環境等に応じて、資産配分を行っております。

オペレーショナル・リスク

当会の経営に多大な影響を及ぼす可能性のあるリスクとして、システムリスクや事務リスク等も管理しております。

システムリスクにつきましては、「災害時等の緊急時対応計画(コンティンジェンシープラン)」に基づき、また、事務リスクにつきましては、事務手続の整備や内部チェック体制の強化を図るなど、リスク特性に応じた管理体制の充実・強化に努めています。

当会は、主体的に信用リスクを取るとともに、効率的な信用リスクポートフォリオを構築し、安定的な収益の確保を目指しています。

与信審査につきましては、審査能力の強化を進めており、融資部門での一次審査と審査部門による二次審査を実施し、総合的に資金の安全性・効率性・妥当性を審査しています。

また、債権管理にあたっては財務分析などにより、融資先の状況等を適切に把握することにより、不良債権の発生防止に努めています。

さらに、個別貸出先の信用リスクのみならず、貸出ポートフォリオ全体として、大口・業種別等の与信限度管理を行っております。

ＡＬＭ管理体制

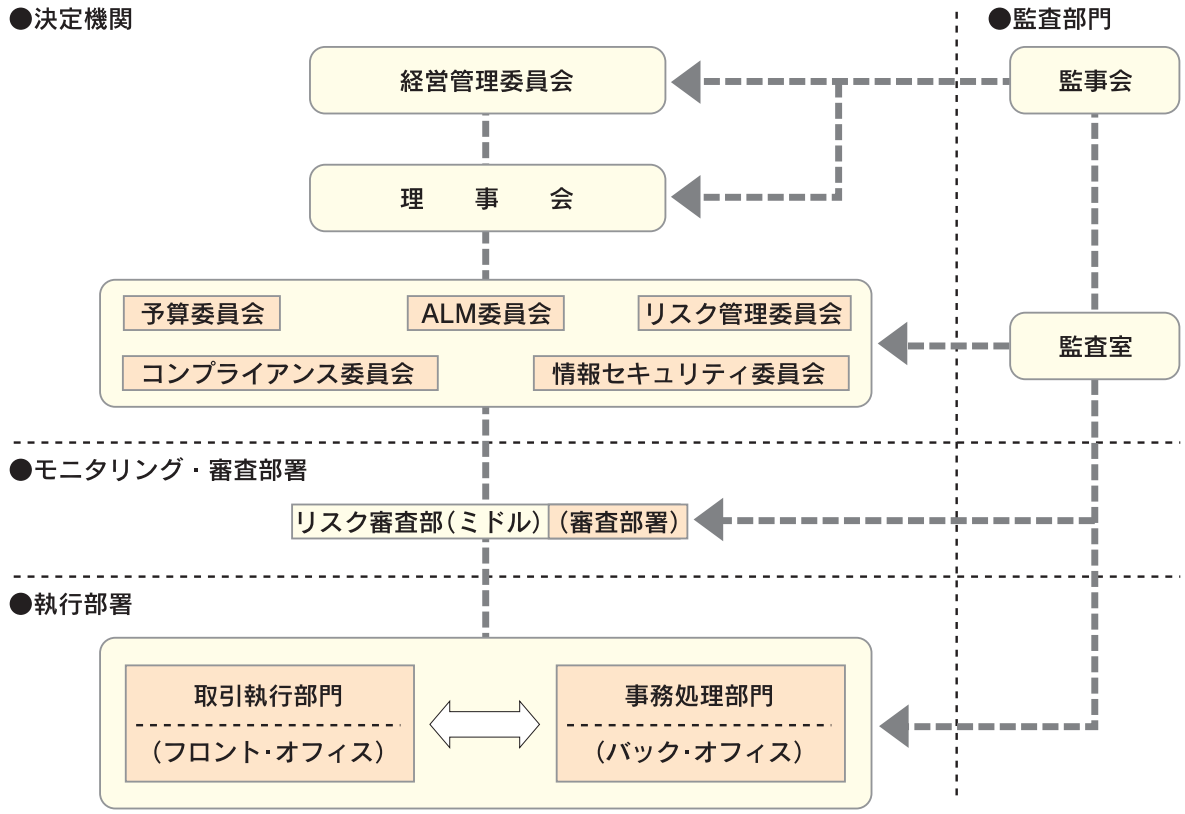
金融機関の業務は多岐にわたり、それと同時にリスクも多様化・複雑化しています。こうした中で、各取引のリスクをコントロールするだけでなく、資産・負債を総合的に管理するALMの重要性がますます高まっております。

当会では、「ALM委員会」を定期的に開催し、今後の景気動向や市場金利予測に基づく資金調達・運用方針を協議しています。

また、金利予測に基づく収益シミュレーションや調達・運用資金の契約期間のギャップ分析等によりリスクの把握に努めるほか、必要に応じ金利スワップ・オプション等のデリバティブを活用し、市場金利変動に伴うリスクの軽減を図るなど、財務の健全性維持と収益力の強化・安定化に努めています。

今後もリスク・収益・資本のバランスの最適化を図るため、分析手法の高度化に取り組み、一層の充実を図っていきます。

【リスクマネジメント体制図】



コンプライアンスにかかる基本方針

当会は、系統信用事業の都道府県段階の連合会組織であり、農業者および地域の企業・住民のための協同組織金融機関として、①農業の健全な発展、②豊かな国民生活の実現、③地域社会の発展に貢献することを基本的な役割・使命としています。

当会が、経営を取り巻く様々な環境変化の中にあってもこうした基本的役割・使命を全うし、これまで以上に揺るぎない地域社会からの信頼を確立していくため、ここに、①基本的使命と社会的責任、②質の高いサービスの提供、③法令等の厳格な遵守、④反社会的勢力の排除、テロ等の脅威への対応、⑤透明性の高い組織風土の構築、⑥持続可能な社会への貢献の6項目からなる基本方針を定めます。

コンプライアンスにかかる基本方針

Ⅰ　基本的使命と社会的責任

当会は、農業専門かつ協同組織の地域金融機関として、農業の健全な発展や地域経済・社会の繁栄への貢献を使命とするとともに、「JAバンクシステム」における都道府県域の指導機関として、県内信用秩序の維持に責任を負っています。

こうした基本的使命と社会的責任の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じてそれらを果たしていくことで、社会からの一層のゆるぎない信頼を確立します。

Ⅱ　質の高いサービスの提供

お客さま本位のサービス提供により、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や業務運営に脅威を与えるサイバー攻撃、自然災害等に備えたセキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保により質の高いサービスの提供を行い、経済社会の発展に貢献します。

Ⅲ　法令等の厳格な遵守

関連する法令等を厳格に遵守するとともに、社会からの要請に適応し、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。

Ⅳ　反社会的勢力の排除、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に対しては、毅然とした態度で対応し、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なか、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。

Ⅴ　透明性の高い組織風土の構築

経営情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、系統内外とのコミュニケーションの充実を図り、良好な関係維持に努めつつ、職員の個性を尊重し、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保するなど、透明性の高い組織風土を構築します。

Ⅵ　持続可能な社会への貢献

社会の一員として、地域社会等と連携し、すべての人々の人権を尊重しつつ環境問題等の社会的課題への対応に努め、持続可能な社会の実現に貢献します。

利用者保護等管理方針

預貯金などの金融取引は、日常生活において、重要性が高まっているとともに、情報技術の急速な高度化等により多種多様な金融商品が身近になっています。

このような中、当会では「利用者保護等管理方針」を定め、利用者の正当な利益の保護と利便性の確保・向上に取り組んでいます。

また、金融商品をお客さまへ販売する際に、当会が行う説明の適切性を確保し取引を円滑に行うために、「金融商品の勧誘方針」を公表し、お客さまの立場に立った勧誘に努めるとともに、より一層の信頼をいただけるよう努めてまいります。

利用者保護等管理方針

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にかつ十分に行う。
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説明を含む。）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．当会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．当会との取引に伴い、当会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。

金融商品の勧誘方針

当会は、貯金・国債その他の金融商品の販売等の勧誘にあたっては、
次の事項を遵守し、お客様に対して適正な勧誘を行います。

1．お客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．お客さまに対し、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、お客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、お客さまのご都合に合わせて行うよう努めます。
5．お客さまに対し、適切な勧誘が行えるよう役職員の研修の充実に努めます。
6．販売・勧誘に関するお客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。

利益相反管理方針

当会は、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、利益相反する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。

なお、「利益相反管理方針の概要」については、次のとおりホームページ等に掲載し、公表しております。

利益相反管理方針の概要

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、当会の行う信用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」の類型は、以下のとおりです。

（1）お客さまと当会の間の利益が相反する類型
（2）当会の「お客さまと他のお客さま」との間の利益が相反する類型

3．利益相反の管理の方法

当会は、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、当会が負う守秘義務に違反しない場合に限ります。）
（4）その他対象取引を適切に管理するための方法

4．利益相反管理体制

（1）当会は、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会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、当会の役職員に対し、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）利益相反管理統括部署は、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。

5．利益相反管理体制の検証等

当会は、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。

金融ＡＤＲ制度への対応

金融機関・金融グループにおいて、金融商品・サービスの多様化・複雑化が急速に進む中、各種サービスの販売・勧誘等を巡るお客さまとの様々なトラブルが増加傾向にあります。

このような状況下、トラブル等を未然に防ぐのはもちろんですが、発生したトラブル等に対する事後的な対応の重要性が高まり、22年10月に金融ADR制度が創設され、金融商品取引業者の対応が義務付けられました。

金融ADR制度とは、「金融分野における裁判外紛争解決制度（Alternative Dispute Resolution）」のことで、左記のようなトラブルに対し、裁判を起こさず、第三者に仲立ちしてもらいながら当事者同士が話し合いで和解の道を探り解決を目指す制度であり、一般的に裁判による解決に比べ、短期間かつ少ない費用での解決が見込めます。

当会では、金融ADR制度への対応として、以下のとおり、「相談・苦情等処理措置」および「紛争解決措置」を講じるなど、トラブルの未然防止と誠実な問題解決に努めております。

１．相談・苦情等処理措置の内容

当会では、相談・苦情等処理措置として、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、（一社）ＪＡバンク相談所と連携し、迅速かつ適切な対応に努め、相談・苦情等の解決を図ります。

当会の相談・苦情等受付窓口
電話：０９５２－２５－５１８６
受付時間：午前９時～午後５時
（金融機関の休業日を除く）

（一社）ＪＡバンク相談所
電話：０３－６８３７－１３５９
受付時間：午前９時～午後５時
（金融機関の休業日を除く）

お客さまからの信用事業にかかるお申し出に対する対応については、以下のとおりです。

当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要

１．お客さまからの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当会で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
　ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
２．当会は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
３．ご相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さまからお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限りお客さまのご理解とご納得をいただいて解決することを目指します。
４．ご相談・苦情等の内容やお客さまのご要望等に応じ、お客さまに適切な外部機関（金融ＡＤＲ制度において当会が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む。）をご紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。
５．外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間にあっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等をお客さまに対して行います。

２．紛争解決措置の内容

当会では、紛争解決措置として、以下の外部機関を利用しています。

東京弁護士会紛争解決センター	電話：０３－３５８１－００３１
第一東京弁護士会仲裁センター	電話：０３－３５９５－８５８８
第二東京弁護士会仲裁センター	電話：０３－３５８１－２２４９
福岡県弁護士会紛争解決センター	電話：０９２－７４１－３２０８（天神） 電話：０９３－５６１－０３６０（北九州） 電話：０９４２－３０－０１４４（久留米）
鹿児島県弁護士会紛争解決センター　…	（一社）ＪＡバンク相談所を通じての利用 （０３－６８３７－１３５９）

※東京以外の地域から東京弁護士会紛争解決センター・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会仲裁センターに申立てを行う場合、申立者の居住地の近隣弁護士会で手続を進める「現地調停・移管調停」が利用できます。
・現地調停…事件の移管を行わずに、東京以外の弁護士会のあっせん人と東京の各弁護士会のあっせん人とが共同で、各地の弁護士会の所在地と東京とを結ぶテレビ会議システム等を利用して金融ＡＤＲを行う方法。
・移管調停…東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管し、移管後は移管先の弁護士会の仲裁センター等の手続として金融ＡＤＲを実施する方法。

個人情報保護方針

当会は、預け金や有価証券といった目に見える資産だけでなく、個人情報のように目に見えない財産についても厳格に管理することが、当会事業の基本であり、社会的責務と認識しております。

当会では、お客さまの個人情報等を業務上必要な範囲において、適正かつ適法な手段により取得するとともに、取得いたしましたお客さまの個人情報等につきましては、利用目的をできるかぎり特定し、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認められる場合を除き、利用目的の範囲内で個人情報を取扱いいたします。

また、当会は、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関係法令等に基づいて、個人情報保護に関する業務を統括する個人情報保護管理者や、情報セキュリティ委員会を設置し、個人情報保護態勢の確立に取り組むとともに、個人データの適正な管理を行うため、個人データ取扱台帳の整備や定期的な教育・研修等を実施しております。

さらに、個人情報等に係る苦情等の申出に対し、迅速かつ適切な対応を行うため、苦情等対応窓口を設置しております。

なお、「個人情報保護方針」並びに「個人情報保護法に基づく公表事項等」に関するご案内をホームページ等に掲載し、公表しております。

個人情報保護方針

1．関係法令等の遵守

当会は、利用者の個人情報等を適正に取り扱うために、「個人情報の保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」といいます。）および「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「番号法」といいます。）をはじめとする関係法令・ガイドライン等に加え、本保護方針に定めた事項および当会の諸規程を誠実に遵守します。

2．利用目的

当会は、利用者の個人情報等の取扱いにおいて、利用目的をできる限り特定したうえで、ご本人の個人情報等を取得するに当たっては、その利用目的を通知、公表または明示するとともに、その利用目的の達成に必要な範囲内において、これを取り扱います。

なお、番号法における個人情報等の利用等、特定の個人情報等の利用目的が法令等に基づき別途限定されている場合には、当該利用目的以外での取扱いはいたしません。

また、当会は、違法または不当な行為を助長し、または誘発するおそれがある方法による個人情報の利用はいたしません。

当会の個人情報等の利用目的は、当会の窓口に掲示するとともに、ホームページ等に掲載しております。

3．適正な取得

当会は、個人情報等を取得する際には、適正かつ適法な手段で取得いたします。

4．安全管理措置

当会は、取り扱う個人情報等を利用目的の範囲内で正確かつ最新の内容に保つよう努めるとともに、漏えい等を防止するため、安全管理に関する必要かつ適切な措置を講じ、従業者および委託先（再委託先等も含みます。）を適正に監督します。

5．第三者への提供

当会は、法令により例外として扱われるべき場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者（外国にある第三者を含みます。）に提供しません。

なお、個人番号等につきましては、番号法に限定的に明記された場合を除き、第三者に提供いたしません。

6．機微（センシティブ）情報の取扱い

当会は、ご本人の機微（センシティブ）情報（金融分野における個人情報保護に関するガイドラインで定める情報をいいます。）につきましては、法令等に基づく場合や業務遂行上必要な範囲においてご本人の同意をいただいた場合などの同ガイドラインに掲げる場合を除き、取得・利用・第三者提供はいたしません。

7．仮名加工情報の取り扱い

当会は、仮名加工情報（個人情報を個人情報の区分に応じて定められた措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように加工して得られる個人に関する情報をいいます。）の取扱いにつきましては、関係法令・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。

8．匿名加工情報の取扱い

当会は、匿名加工情報（個人情報を個人情報の区分に応じて定められた措置を講じて特定の個人を識別することができないように加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元して特定の個人を再識別することができないようにしたものをいいます。）の取扱いにつきましては、関係法令・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。

9．開示・訂正等、利用停止等

当会は、保有個人データにつき、法令に基づきご本人からの開示、訂正等および利用停止等のお申し出につきましては、迅速かつ適切に応じます。

また、第三者提供記録につきましても、ご本人からの開示のお申し出につきましては、迅速かつ適切に応じます。

10．継続的な改善

当会は、取り扱う個人情報等の保護のための取組みを継続的に見直し、その改善に努めます。

11．苦情・ご意見・ご要望のお申し出

当会の個人情報等の取扱いに関する苦情・ご意見・ご要望につきましては、誠実かつ迅速に対応します。

当会の個人情報等の取扱いに関する苦情・ご意見・ご要望につきましては、次の窓口までお申し出ください。

〒840－0803　佐賀県佐賀市栄町３番３２号
佐賀県信用農業協同組合連合会　リスク審査部
℡　0952－25－5186

反社会的勢力等との取引排除

当会は、反社会的勢力等との取引排除を法令遵守に関わる重大な問題として捉えており、以下の方針に基づき反社会的勢力等に対して断固とした姿勢で臨むこととしております。

また、マネー・ローンダリング等組織犯罪等の防止に取り組み、お客様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。

JAグループ佐賀として佐賀県警との間で「犯罪の起きにくい社会づくりに関する覚書」を締結するとともに、JAバンク佐賀としては、「反社会的勢力・防犯対策連絡協議会」を立ち上げ、各警察署等と連携した反社会的勢力の排除や振り込め詐欺対策の取組強化に努めています。

※「反社会的勢力等」とは、「政府指針」に記載される集団または個人の他、マネー・ローンダリング等の組織犯罪等を行う反社会性を有する集団または個人を指します。

マネー・ローン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

佐賀県信用農業協同組合連合会（以下、「当会」といいます。）は事業を行うにあたり、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（以下、「マネー・ローンダリング等」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、反社会的勢力に対して断固とした姿勢で臨みます。

また、顧客に犯罪組織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）

当会は、マネー・ローン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、当会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・ローン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・ローンダリング等の防止）

当会は実効的なマネー・ローン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、リスクに見合った低減措置を講じます。

（反社会的勢力等との決別）

当会は、取引関係を含めて、排除の姿勢をもって対応し、反社会的勢力による不当要求を拒絶します。

（組織的な対応）

当会は、反社会的勢力に対しては、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）

当会は、警察、公益財団法人佐賀県暴力追放運動推進センター、弁護士など、反社会的勢力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、反社会的勢力と対決します。

財務報告に係る信頼性の確保

当会は財務報告の信頼性を確保するため、平成21年度から「財務報告に係る基本方針と実施要領」を制定のうえ、年度毎に定めた内部統制評価スケジュールに基づき、各部署の内部統制文書および業務プロセスの評価を実施しています。

財務諸表の正確性および内部監査の有効性の確保

金融機関の業務の健全性及び適切性の確保が求められる中で、当会では、財務諸表に記載された事項が適正であること及び当該財務諸表作成に係る内部監査が有効であることを確認し、情報の適切な開示を行い、信頼性の向上に努めております。

不良債権の状況

当会では、厳格な自己査定の実施や、適正な償却・引当を行うことにより、資産の健全性を維持しています。

自己査定

自己査定は、まず、債務者の財務状況に基づき、**正常先・要注意先・破綻懸念先・実質破綻先・破綻先**の5つに債務者を区分しています。

次に債務者区分に従い、各債務者に対する個別与信についてその回収可能性により、**Ⅰ分類からⅣ分類**までの4つの資産に分類しています。

また、自己査定にあたっては、一次査定部門とは独立した審査部門において検証することによって、より厳格な査定を実施しています。

債務者区分

正常先	業況が良好であり財務内容に特段の問題がないと認められる債務者
要注意先	今後の管理に注意を要する債務者
破綻懸念先	今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者
実質破綻先	法的・形式的な経営破綻の事実は発生していないものの実質的に経営破綻に陥っている債務者
破綻先	法的・形式的な経営破綻の事実が発生している債務者

償却・引当

償却・引当は、自己査定結果に基づく債務者区分に応じて行っています。

一般貸倒引当金は、自己査定において正常先・要注意先に区分された債務者に対する債権額に、貸倒実績率に基づき算定した額を引き当てています。

個別貸倒引当金は、自己査定において破綻懸念先に区分された債務者に対する債権額については、Ⅲ分類額のうち必要な額を、実質破綻先・破綻先に区分された債務者に対する債権額については、Ⅲ分類及びⅣ分類の全額をそれぞれ引き当てています。

資産分類

Ⅰ分類	回収の危険性について問題のない資産
Ⅱ分類	回収について通常の度合を超える危険性のある資産
Ⅲ分類	最終の回収について重大な懸念があり、損失発生の可能性が高いが、その損失額を合理的に推計することが困難な資産
Ⅳ分類	回収不可能又は無価値と判定される資産

農協法に基づく開示債権の状況及び金融再生法開示債権区分に基づく保全状況

「金融機能の再生のための緊急措置に関する法律」（平成10年法律第132号）第6条に基づき、**破綻更生債権及びこれらに準ずる債権・危険債権・要管理債権**を開示したものです。

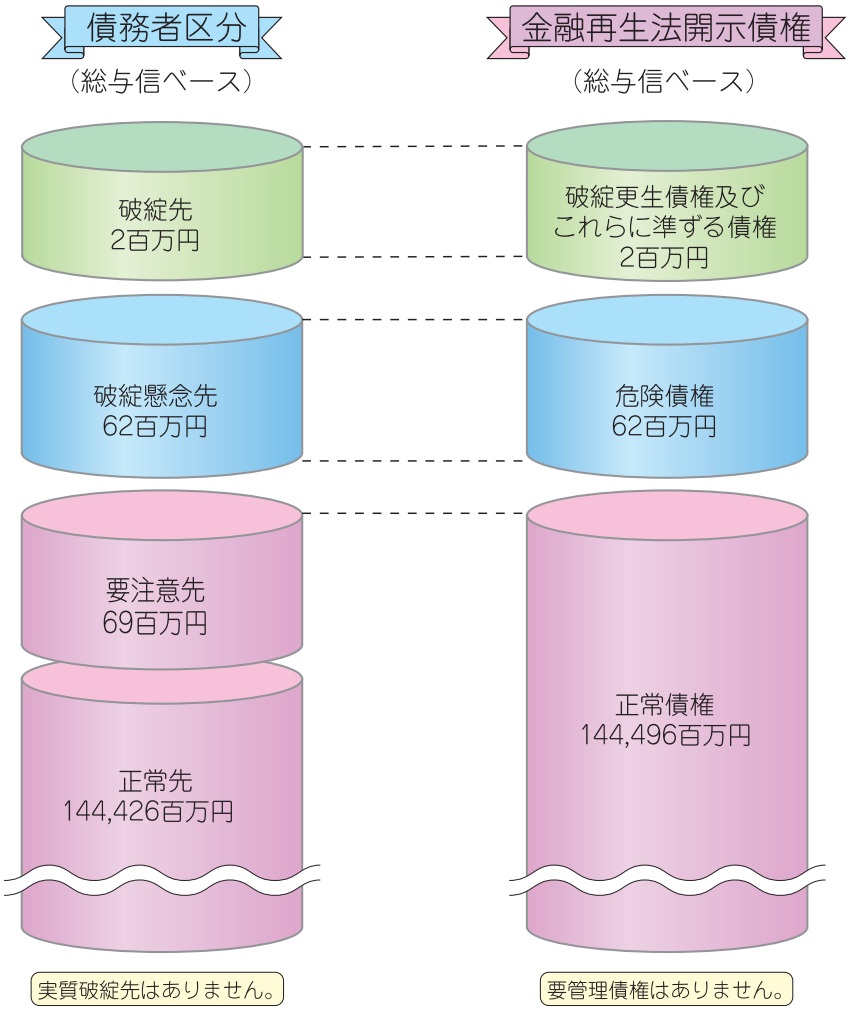
破綻更生債権及びこれらに準ずる債権は、2百万円、危険債権は62百万円、要管理債権はなく、合計で64百万円となっています。

なお、令和3年度末の総与信に占める金融再生法開示債権の割合は、前期を0.02ポイント下回る0.04%となっています。

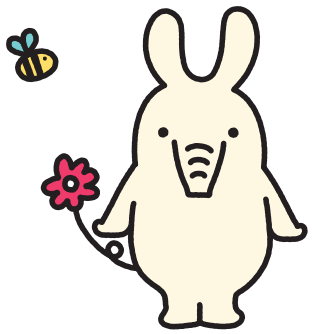
金融再生法開示債権区分

1 破綻更生債権及びこれらに準ずる債権	破産手続開始、更生手続開始、再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権。
2 危険債権	債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権。
3 要管理債権	三月以上延滞債権で上記1及び2に該当しないもの及び貸出条件緩和債権。
4 正常債権	債務者の財政状態及び経営成績に特に問題がないものとして、上記1から3に掲げる債権以外のものに区分される債権。

【債務者区分及び金融再生法開示債権、リスク管理債権の状況】（令和4年3月末現在）



繰延税金資産

繰延税金資産とは、法人税の支払いが財務会計上前払いと認められる場合に、貸借対照表上に資産として計上されるもので、財務会計と税務会計の差異を調整する税効果会計に基づくものです。

当会では、繰延税金資産の回収可能性を厳しく検証したうえで計上額を判断しています。その結果、令和4年3月末における繰延税金資産への計上額は356百万円、自己資本に対する割合は、0.62%となっています。