



経営管理体制

めましんは、お客さまから信頼される金融機関であり続けるため、今後も継続的に経営体制の整備・強化に取り組んでまいります。

》 コンプライアンス(法令等遵守)体制

当金庫は、地域の中小企業と地域住民のための金融機関として、その社会的責任および公共的使命を自覚し、法令等遵守の徹底を経営の最重要課題の一つと位置付けています。

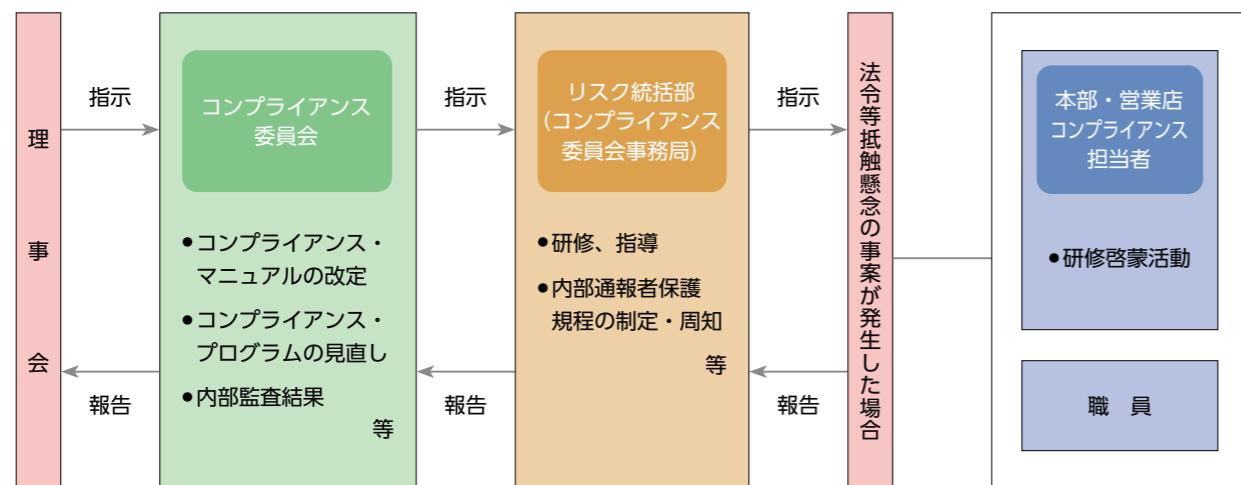
地域の皆さまからの信頼を得るためには、全役職員が法令・金庫内の諸ルール・社会規範を遵守することはもとより、社会良識と高い企業倫理をもって職務を遂行することが求められています。

この認識のもと「沼津信用金庫倫理憲章」を策定し、役職員が遵守すべき倫理基準を明確にして行動の徹底を図っております。今後も、信用金庫としての社会的使命を全うし、地域の負託に応えるべく、コンプライアンス体制の一層の整備・徹底に取り組んでまいります。

》 沼津信用金庫 倫理憲章

- | | |
|--|--|
| <p>1. 当金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任
当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る。</p> <p>2. 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、お客さまのニーズに応えるとともに、セキュリティレベル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する。</p> <p>3. 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ることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。</p> <p>4. 地域社会とのコミュニケーション
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る。</p> | <p>5. 役職員の人権の尊重等
役職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。</p> <p>6. 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む。</p> <p>7. 社会貢献活動への取り組み
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む。</p> <p>8. 反社会的勢力の排除
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する。</p> |
|--|--|

コンプライアンス体制概念図



》 内部統制システムの基本方針

当金庫は、信用金庫法第36条第5項第5号ならびに信用金庫法施行規則第23条に基づき、「内部統制システムの基本方針」を定め、以下の方針に従って業務の健全性・適切性を確保するための体制整備を進め、その実効性の確保に努めています。

- | | |
|--|--|
| <p>1. 理事および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</p> <p>2. 理事の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制</p> <p>3. 当金庫の損失の危険の管理に関する規程その他の体制</p> <p>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</p> <p>5. 当金庫およびその子法人等から成る集団における業務の適正を確保するための体制</p> <p>6. 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</p> | <p>7. 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性および当該職員に対する指示の実効性の確保に関する事項</p> <p>8. 監事への報告に関する体制</p> <p>9. 前項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</p> <p>10. 監事の職務の執行について生ずる費用の前払または償還の手続きその他の当該職務の執行について生ずる費用または債務の処理に係る方針に関する事項</p> <p>11. その他金庫の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</p> |
|--|--|

》 業務継続基本計画の目的と基本方針

当金庫は、業務継続が困難となる危機の発生時において、お客さま・役職員の安全確保および二次災害(被害拡大)の防止に努めつつ、優先的に継続すべき重要な業務の継続を図ることを目的として業務継続基本計画を策定し、次の事項を基本方針といたします。なお、基本方針は、社会情勢の変化などを踏まえ、必要に応じて適宜見直すものといたします。

1. 地域住民の生活や経済活動の維持に必要な金融サービスを提供します。
2. 当金庫の決済不能を防止し、社会全体への決済面での混乱拡大を抑制します。
3. 金融機関としての経営面でのリスクを軽減します。

》 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、静岡県企業防衛対策協議会、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。

》 マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策

国際的なテロの脅威が増すなか、犯罪やテロ行為につながる資金を断つことは国際社会の喫緊の課題であり、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策の重要性はこれまで以上に高まっています。

当金庫は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策を、法令上の規程を遵守するととどまらず、広く経営上の重要な課題として位置づけ、全職員に対して理事長自ら明確な姿勢・方針を示し、第1の防衛線である営業部門、第2の防衛線である管理部門、第3の防衛線である内部監査部門という3つの防衛線で管理する体制としています。

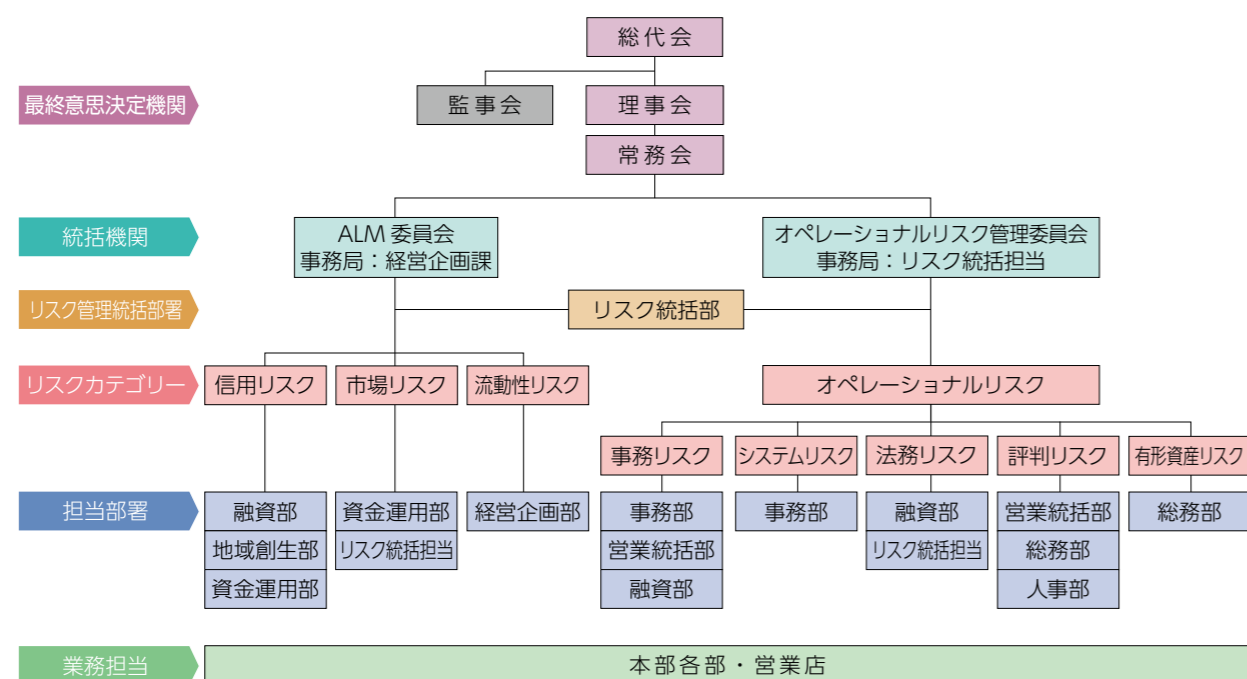
また、「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策対応委員会」を立ち上げ、経営陣が主導してリスクベースアプローチに基づいたリスクの低減策を実行に移し、「取引時確認」「疑わしい取引の届出」「資産凍結等経済制裁対象者」の管理徹底ならびに役職員へのマネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策外部講師研修・通信講座実施等の対策に取り組んでいます。

リスク管理体制

お客さまのニーズに合わせて、業務内容が多様化・複雑化するなか、健全な経営の維持や安定的な収益の確保に向けて、リスク管理の強化・高度化が非常に重要となっております。当金庫では、定量化されたリスクを統合的に管理するALM委員会と、定性的なオペレーショナルリスクを統括管理するオペレーショナルリスク管理委員会を設置し、リスクをその特性に応じて適切に管理することはもとより、それらのリスクを統合的に評価し、組織全体として許容できる範囲にコントロールする統合的リスク管理に努めております。

また、当金庫およびお客さまの情報資産等を適切に管理・保護を行う、サイバーセキュリティ管理体制も整備しております。

リスク管理に関する体系図



リスクカテゴリー	業務担当
信用リスク	取引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滅し、損失を被るリスクをいいます。融資取引先の実態を、財務面・経営内容・技術力等を含む総合的観点で把握し、適正な融資審査を行うため、各種研修の実施や専門家派遣制度・経営コンサルタント等の有効活用を努めております。
市場リスク	金利や為替、株価等の変動により保有資産の価値が変動し、損失を被るリスクをいいます。適切なリスクコントロールを行い、市場部門の収益の安定化と資産の健全性の確保を図るとともに、職責の分離を明確化し相互牽制体制を確保しております。
流動性リスク	市場流動性リスクと資金繰りリスクのことをいいます。市場の状況や現状の資金繰り、基準とする支払準備率の把握を行い、資金調達可能額を的確に把握管理し、非常時においても安定的な資金を供給できる体制を確保しております。
事務リスク	役職員が正確な事務を怠ることで生じる事故や不正等により損失を被るリスクのことをいいます。当金庫では、事務処理水準の向上を図るため、内部規程の整備を進めるとともに、本部監査部門による営業店および本部に対する監査を定期的実施しております。
システムリスク	コンピューターシステムの障害や誤作動、システムの不備などに伴う不正利用や情報漏洩等により損失を被るリスクをいいます。システム運用の安全対策を経営の重要課題と位置づけ、情報資産の保護や外部委託に関する管理体制の整備、災害や事故等によるシステム停止に対する対策構築等により、安全で良質なサービスの提供を図っております。
法務リスク	金庫の経営・取引等に係る法令・庫内規程等に違反する行為や、その恐れのある行為の発生により信用が失墜し、損失を被るリスクをいいます。当金庫は、役職員全員に行動規範の徹底や倫理意識の高揚を意識づけ、法令等遵守行為違反の防止に努めております。
評判リスク	当金庫の信用に悪影響を及ぼす評判が広まることにより、損失を被るリスクをいいます。当金庫では、経営の健全性の確保はもとより、利便性や業績の向上により信頼度・親密度の向上を図っており、苦情に対しても経営陣への迅速な報告や関係各部署での連携により、速やかに業務に反映させる体制をとっております。
有形資産リスク	災害等により有形資産に毀損、損失を被るリスクをいいます。当金庫では、「コンティンジェンシープラン」や各防災マニュアル等を整備するとともに、定期的に危機管理訓練を実施するなど、不測の事態に備えた体制の整備に努めております。

顧客保護体制

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相談・苦情等(以下「苦情等」)のお申し出に公正かつ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います。

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。苦情等は営業店または下記お客さまサポートダイヤルへお申し出ください。

◆紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に下記お客さまサポートダイヤルまたは全国しんきん相談所にお申し出があれば、静岡県弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会の仲裁センター等にお取次ぎいたします。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。

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「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お客さまサポートダイヤル」にお尋ねください。

名称	住所	電話番号	受付日	受付時間	受付媒体
沼津信用金庫 お客さまサポートダイヤル	〒410-8610 沼津市大手町5-6-16	フリーダイヤル 0120-409-011	月～金(祝日、 12月31日～ 1月3日を除く)	9:00～17:00	電話、手紙 面談、メール*1
全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7 八重洲ファースト フィナンシャルビル11階	03-3517-5825	月～金(祝日、 12月31日～ 1月3日を除く)	9:00～17:00	電話、手紙 面談
静岡県弁護士会 あっせん・仲裁センター	〒410-0832 沼津市御幸町21-1	055-931-1848 (沼津支部)	月～金(祝日、 年末年始除く)	10:00～12:00 13:00～16:00	
東京三弁護士会	東京弁護士会 紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3 弁護士会館6階	03-3581-0031	月～金(祝日、 年末年始除く)	9:30～12:00 13:00～15:00
	第一東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3 弁護士会館11階	03-3595-8588	月～金(祝日、 年末年始除く)	10:00～12:00 13:00～16:00
	第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3 弁護士会館9階	03-3581-2249	月～金(祝日、 年末年始除く)	9:30～12:00 13:00～17:00

*お客さまの個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客さまのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。
*1 メールの場合、当金庫ホームページ「お問い合わせ」をご利用ください。

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、金融ADR制度も踏まえ、内部管理体制等を整備して苦情等の解決を図り、当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

業務運営方針

》 お客さま本位の業務運営に関する基本方針

沼津信用金庫は、当金庫の企業理念である「地域のみなさまの夢を育て、質の高いサービスを提供します」に基づき、お客さまの資産形成・運用におけるお客さま本位の業務運営の定着を図るため、基本方針を策定し公表いたします。またこの基本方針のもと、定期的にその進捗状況を検証し、取り組みの見直しと改定を行います。

I. お客さまの最善の利益の追求

地域金融機関として、お客さまの経済的な繁栄への助力となることが本質であり、お客さまの幅広いニーズに応じられる様に努めます。

II. 利益相反の適切な管理

利益相反のおそれのある取引によって、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理を行います。

III. 手数料等の明確化

お客さまに直接ご負担いただく手数料のほか、信託報酬など間接的にかかるものを含めて「手数料の見える化」を主眼とした、お客さまにとって分かりやすい丁寧な説明を行います。

IV. 重要な情報の分かりやすい提供

金融商品の販売をはじめとした業務運営において、お客さま一人ひとりに寄り添いお客さまの立場に立った、分かりやすい丁寧な説明を行います。

V. お客さまにふさわしいサービスの提供

金融商品の販売をはじめとした業務運営において、お客さまの投資の経験・知識・財産状況・投資目的などをよくふまえて、真にお客さまの利益に資するサービス・商品の提案を行います。

VI. 職員に対する適切な動機づけの枠組み

より高いコンサルティング能力の発揮に向け、各種法令・業務知識の修得および各種研修を実施していきます。また、お客さま本位の業務運営への積極的な推進につながる評価体系を構築していきます。

》 金融商品販売における勧誘方針

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します。

1. 当金庫は、お客さまの知識、経験、財産の状況およ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、研修等を通じて従業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、窓口またはお客さまサポートダイヤルまでお問い合わせください。
6. 当金庫は、確定拠出年金運営管理機関として、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定および加入者等に対する提示の義務」および「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関しても本勧誘方針を準用いたします。

》 利益相反管理方針

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則に基づき、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、従業員等を対象に教育・研修等を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理体制の適切性および有効性について定期的に検証します。