



経営管理体制

ぬましんは、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。

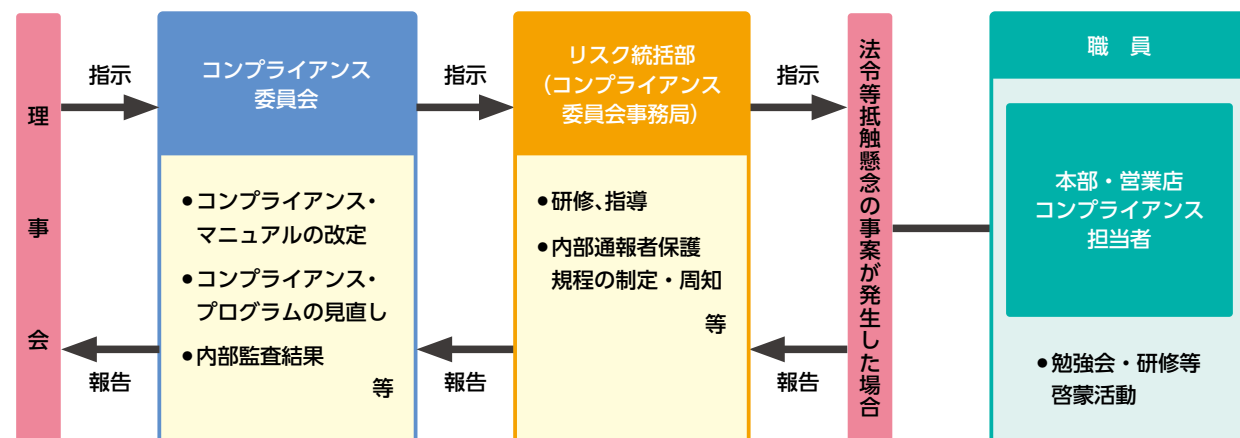
地域の皆さまからの信頼を得るためには、全役職員が法令・金庫内の諸ルール・社会規範を遵守することはもとより、社会良識と高い企業倫理をもって職務を遂行することが求められています。

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

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 |
|---|---|

コンプライアンス体制概念図



各種基本方針

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。

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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 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 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 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 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 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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 8. 監事への報告に関する体制 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 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 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 |
|---|---|

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とは行いません。
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・テロ資金供与・拡散金融対策

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・テロ資金供与・拡散金融対策(以下「マネロン等対策」という。)の重要性はこれまで以上に高まっています。

当金庫は、マネロン等対策を、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態勢としています。

また、「マネロン・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ロン等対策外部講師研修・通信講座実施等の対策に取り組んでいます。

マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策ポリシー

沼津信用金庫は、マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融（以下、「マネロン等」という。）の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次のとおり定め、管理態勢を整備します。

1. 運営方針

当金庫は、マネロン等の防止に向けた対策を経営上の重要な課題の一つとして位置付け、マネロン等の脅威に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。

経営陣は、マネロン等対策に係る態勢の整備、方針・手続・計画の立案・推進、及びリスクの特定・評価・低減に係る各種取組みを主導します。

2. 管理態勢

当金庫は、マネロン等対策の責任を担う担当役員を任命するとともに、マネロン等対策の主管部を設置し、専門性を有する人材の配置及び必要な予算の配分等、適切な資源配分を実施するとともに、マネロン等対策に関わる役員・職員間での連携の枠組みを構築します。

また、当金庫グループにおけるマネロン等対策について、グループ体系的に管理・推進するため、グループ会社間での整合的な態勢の整備や情報共有に取組みます。

3. リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考え方にに基づき、国によるリスク評価（犯罪収益移転危険度調査書）及び当金庫の疑わしい取引の届出の状況等を踏まえ、当金庫が直面しているマネロン等リスクを特定します。

また、特定した自らの事業環境・経営戦略・リスク特性をもとに、取引量や影響の発生率、影響度等の観点からリスクの大きさを評価し、リスクに応じた低減措置を講じます。

4. お客さまの管理方針

新規取引開始時及びお客さま情報や取引内容等に応じて取引開始後継続的に、本人確認や取引目的の確認等を実施します。

また、当金庫がお客さまや取引内容等に関して確認が必要な情報を検知した場合等には、適時、追加の確認・調査を実施します。

なお、これらの確認・調査に際しては、必要に応じて追加的な証拠資料等の提出を求めます。

5. 疑わしい取引の届出

営業店の報告や取引モニタリングシステムによる検知、捜査機関等からの照会、お客さまの申し出等を受け、疑わしい取引を検知した際は、その内容を調査し、疑わしい取引に該当すると判断した場合は直ちに当局に届出を行います。

6. 経済制裁及び資産凍結

取引フィルタリングシステム等により制裁対象者との取引を検知し、調査の結果、制裁対象に該当すると判断した場合、当該取引を謝絶するとともに、資産凍結等の措置を適切に実施します。

7. 役職員の研修

マネロン等対策に関わる全ての役職員に対して継続的に研修を実施し、役職員の知識習得、意識向上を図るとともに、各役割に応じた専門性を有する役職員の確保・育成に努めます。

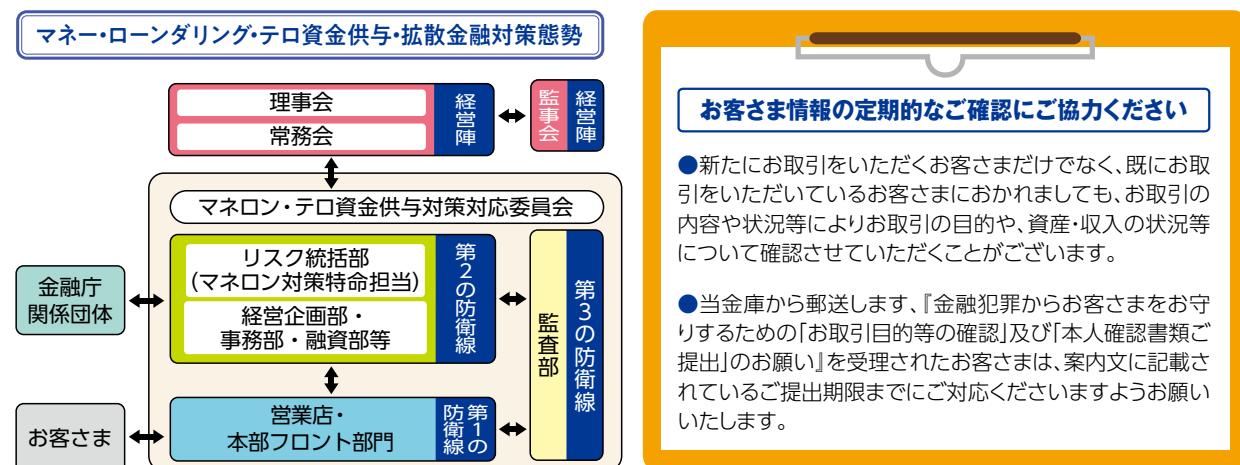
8. 実効性の検証

マネロン等リスク管理態勢について、主管部による検証に加え独立した内部監査部門による監査を定期的に実施し、当該結果を踏まえた継続的な改善に努めます。

9. お客さまからの理解促進

新規取引開始時及び取引開始後継続的に実施する本人確認や取引目的の確認、追加の確認・調査等についてお客さまから理解を得るため、当金庫のホームページや営業店における掲示等を活用して、周知・広報に取組みます。

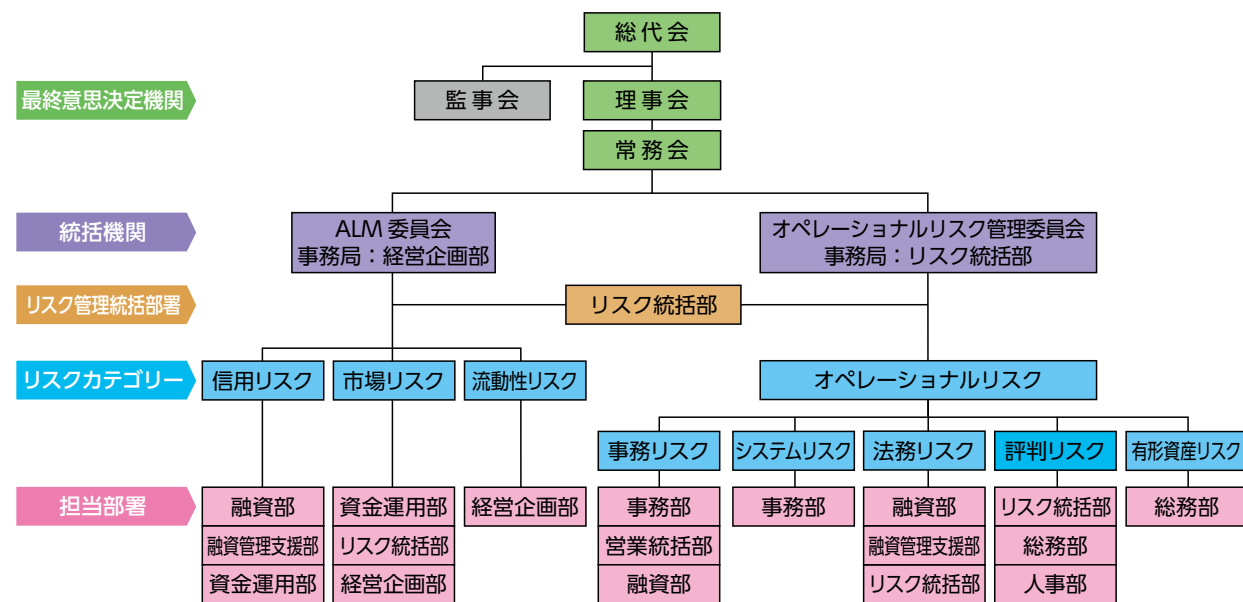
以 上



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。

リスク管理に関する体系図



業務担当 本部各部・営業店

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に取り組んでいます。
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によって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に行っています。
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。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。
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

当金庫はお客様からの相談・苦情等(以下「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、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様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様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、お客様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様にもご利用いただけます。その際には、お客様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様サポートダイヤル」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 お客様サポートダイヤル		〒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*
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24-6 静岡県東部法律会館内	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	電話、手紙 面談
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 13:00～16:00	電話、手紙 面談
	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	電話、手紙 面談
	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	電話、手紙 面談

お客様の個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

※ 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、お客様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様の信頼性の向上に努めます。

業務運営方針

お客様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、お客様の資産形成・運用におけるお客様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.お客様の最善の利益の追求

地域金融機関として、お客様の経済的な繁栄への助力となることが本質であり、お客様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、お客様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

お客様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、お客様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、お客様一人ひとりに寄り添いお客様の立場に立った、分かりやすい丁寧な説明を行います。

V.お客様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、お客様の投資の経験・知識・財産状況・投資目的などをよくふまえて、真にお客様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仕組み

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、お客様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。

金融商品販売に係る勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等においては、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、お客様の知識、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、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客様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、お客様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、お客様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、窓口またはお客様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、お客様とのお取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客様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、もってお客様の利益を保護するとともに、お客様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、当金庫がお客様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、お客様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様と行う取引
 - ② 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様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様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、お客様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様とのお取引を行う部門を分離する方法
 - (2) 対象取引またはお客様とのお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様とのお取引を中止する方法
 - (4) 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様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、役職員等を対象に教育・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。