

コンプライアンスを中核とした内部管理体制

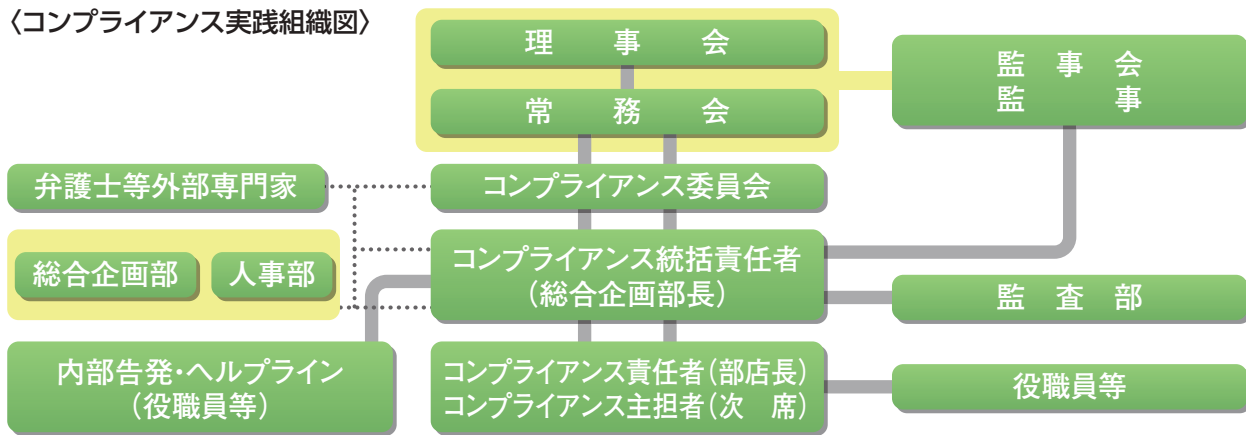
コンプライアンス(法令等遵守)体制

コンプライアンスとは、金融機関業務における法令や諸規程・諸規則はもとより、社会的規範に至る、あらゆるルールを遵守することです。

当組合では、コンプライアンスを経営の根幹をなす重要課題として位置付け、経営陣が率先垂範してコンプライアンス体制構築に取り組んでいます。理事会は、役職員等に対して実践計画を記したコンプライアンス・プログラムの周知徹底を図り、組織一丸となったコンプライアンスの実践を促進させるとともに、その進捗状況を半期に一度、理事会へ報告させることによって、より強固なコンプライアンス体制の構築を図っています。

また、各店舗にコンプライアンス・オフィサーを配置し、意識の醸成を図るとともに、その実効性を高めています。

〈コンプライアンス実践組織図〉

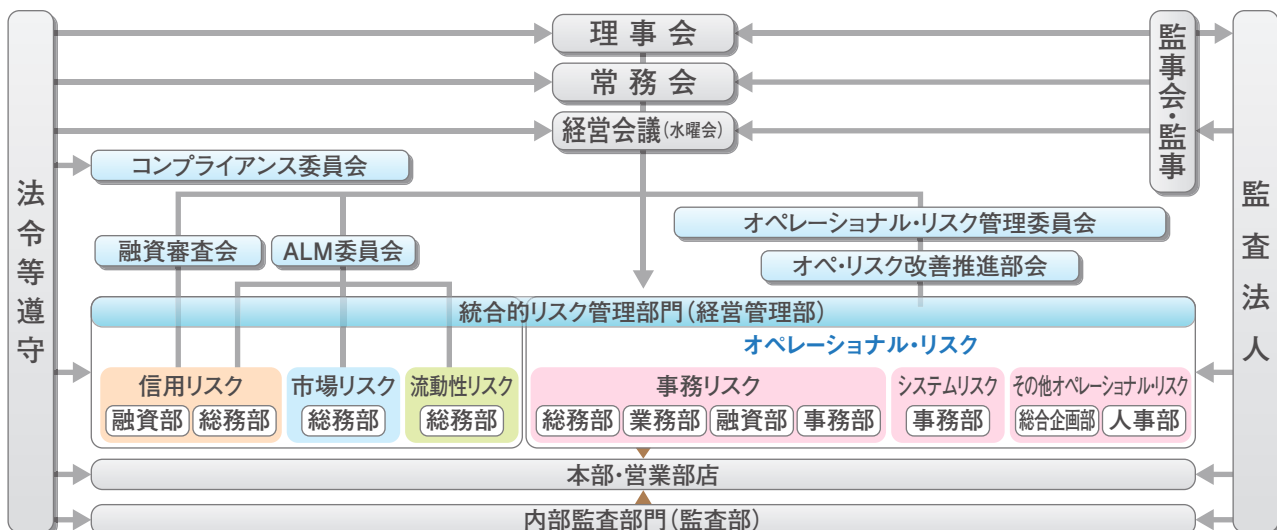


リスク管理体制

金融の国際化・自由化により金融業務に付随するリスクが多様化・複雑化しており、それらのリスク管理がますます重要となってきています。

当組合は、経営の健全性維持・向上の観点からリスク管理を経営の重要課題の一つと位置付け、「各リスク管理方針・規程」に則り、リスクの把握とそのコントロールを適切に行うことに努めています。

さらに当組合の規模・特性に応じた統合的リスク管理態勢の整備を図り、リスクの顕在化を防止・抑制するとともに、能動的にリスク・コントロールしていきます。



信用リスク管理

信用リスクとは、信用供与先の財務状況等が悪化することによって、資産の価値が減少ないし消失することに伴い、損失を被るリスクのことです。

クレジット・ポリシー(貸出の基本姿勢)に基づき、不良債権発生 of 未然防止と資産の健全性維持に努める一方、健全な事業を営む融資先の技術力・将来性等を重視し、担保や個人保証に必要以上に依存しないよう周知徹底し、その実行の適切性を検証しています。

管理体制は、お客さまの財務状況・資金使途・返済原資等を的確に把握し健全な融資を行う審査管理と、与信管理の状況および信用格付の正確性、ポートフォリオ管理、問題債権管理およびその他の管理状況の適切性の検証を行う与信管理とし、過度の与信等を排除するため、業務推進部門等から影響を受けない体制としています。

市場リスク管理

市場リスクとは、金利、為替、株式等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債(オフ・バランスを含む。)の価値が変動し損失を被るリスクおよび資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクのことです。

保有金融資産のポートフォリオは、安全性・収益性・流動性を十分に検討のうえ、分散化を図り、金利リスク量の削減も併せて管理しています。有価証券は、種類ごとおよび銘柄ごとの保有限度額を定め、リスク・コントロールと収益の確保を図るため、モニタリングを実施しています。市場リスク限度額については、自己資本額、収益目標等を勘案のうえ、VaR手法による損失限度額を毎期リスク統括部署において設定し、常務会の決議を得て運用しています。また、定期的に開催するALM委員会において、リスク計測・リスクヘッジ等にかかる分析・検討等を行い、資産・負債の総合管理を行っています。

流動性リスク管理

流動性リスクとは、運用と調達 mismatches 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)のことです。

的確な資金ポジションを確保するため資金繰り状況を把握し、資金調達手段の確保を図っています。支払準備資産は適正な水準を維持するように努めており、その状況はリスク統括部署がモニタリングを行い、所管部署との相互牽制を図っています。手元資金繰り状況および支払準備状況は定期的に理事会に、また、ALM委員会には「流動性危機時を想定した調達可能額状況」を報告する体制としています。

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、金融機関の業務の過程、役職員等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および金融機関自らが「オペレーショナル・リスク」と定義したリスクのことです。その計測手法は、基礎的手法を採用しています。

事務リスク

事務リスクとは、正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスクのことです。事務処理厳正化のため規程・要領等を整備し、内部監査による牽制機能の確保、研修・実務指導の充実を通じて、事務の効率化および事務ミスの削減に取組み、事務リスクの最小化を図っています。

システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスクのことです。システムリスク管理については、規程・要領等に則り適切にリスク管理を行うとともに、セキュリティポリシーに則り適切な安全対策を確保しています。また、コンティンジェンシープランにより、事故発生時のリスクを最小化する態勢を整備しています。

その他オペレーショナル・リスク

その他オペレーショナル・リスクとは、当組合がオペレーショナル・リスクと定義したリスクのうち、事務リスクおよびシステムリスクを除いたリスクをいい、損失発生の原因別の区分として、「法務リスク」「人的リスク」「有形資産リスク」「風評リスク」等に細分化されますが、これらのリスクについては、当組合の規模・特性に応じた適切な管理を行っています。

顧客保護体制

● 個人情報保護に関する取組み

当組合では、個人情報および個人番号(以下「個人情報等」という。)保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第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)、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等の関係法令等(以下、「法令等」という。)を遵守し、下記取組みにより、お客さまの情報を厳格に管理しています。

- 個人情報保護宣言に基づく厳正な個人情報取扱いの徹底
- 「個人情報保護規程」・「個人データの安全管理措置要領」整備による安全管理措置
- 個人情報管理台帳および店内検査に基づく書類・記録媒体の定期点検
- 個人情報保護オフィサー・マイナンバー保護オフィサーの資格取得奨励
- 個人情報保護に関する集合研修および職場内研修の実施
- クリーンデスクの徹底 等

※個人情報保護宣言につきましては、店頭に掲示しているポスターおよび当組合ホームページでご覧いただけます。

● 金融商品にかかる勧誘方針

当組合は、法令等に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、お客さまに対して、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 当組合は、お客さまの知識、経験、財産の状況および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の説明を行います。
2. 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、当組合は、お客さまに適正な判断をしていただくために、当該商品の重要事項について説明いたします。
3. 当組合は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客さまに対し、断定的判断の提供や、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. 当組合は、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。

● 偽造・盗難キャッシュカードによる被害に遭われた場合の補償(預貯金者保護法)

お客さまが被害に遭われた場合は、偽造・盗難にかかわらず、お客さまに過失がなければ、金融機関が被害額を原則、全額補償させていただきます。ただし、お客さまに「重過失」があった場合には、原則、補償されませんのでご注意ください。

また、重過失以外の過失では、偽造カードによる被害は、原則、全額補償、盗難カードは、原則、75%補償と定められています。

なお、補償にあたりましては、警察と金融機関への被害届けが必要です。

預貯金者保護法での補償

	偽造カード	盗難カード
重大な過失があった場合	原則、補償されません	原則、補償されません
過失があった場合	原則、全額補償	原則、被害額の75%補償
過失がなかった場合	原則、全額補償	原則、全額補償

重大な過失の例

典型的な例は以下のとおりですが、その他、預金者に以下の場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合も重過失となります。



過失の例

- 生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合、かつ、それらの暗証番号を推測させる書類等(免許証、健康保険証、パスポートなど)とともにキャッシュカードを携行・保管していた場合
- 暗証番号を容易に第三者が認知できるような形でメモなどに書き記し、かつ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合

● 相談・苦情等対応窓口

営業店に相談・苦情等対応窓口を設置しています。
また、相談・苦情等の状況をディスクロージャー誌で公表するとともに、発生事例をコンプライアンス研修等のテーマとし再発防止に努めています。

(注)相談・苦情等には、営業店における業務上の相談事例および営業店で即時解決し、本部側の対応や改善の必要がないと判断したもので本部への報告を省略した事例は含んでいません。

令和2年度相談・苦情等結果

(単位:件)

	事務ミス	知識不足	対応の不手際	その他	合計
預金関係	11	3	3	9	26
融資関係	14	25	2	3	44
その他	6	0	2	4	12
合計	31	28	7	16	82

● 苦情等処理措置および紛争解決措置の概要

当組合では、お客さまにより一層のご満足をいただけるよう、お取引にかかる苦情等を受付けておりますので、お気軽にお申し出ください。
※苦情等とは、当組合とのお取引に関するご照会・ご相談・ご意見・ご要望・苦情・紛争のいずれかに該当するものおよびこれらに準ずるものをいいます。

各種お問合せ

キャッシュカード・通帳等の紛失・盗難時

紛失物等	受付日時	ご連絡先	電話番号
キャッシュカード・通帳・印鑑	月～金曜日(祝日を除く) 8:45～17:30	兵庫県信用組合お取引店舗	P.26店舗一覧をご参照ください。
キャッシュカード・通帳	土・日・祝日、および平日の上記受付時間外	信組ATMセンター	0120-078-122

インターネット・モバイルバンキングに関するお問合せ

受付日時	ご連絡先	電話番号
月～金曜日 9:00～24:00 土・日・祝日 9:00～17:00	けんしんインターネットバンキングサポートセンター	0120-770-783

ご意見・ご要望等のお申し出

お申し出内容	受付日時	ご連絡先	電話番号
ご融資・中小企業金融円滑化・経営者保証に関するガイドライン等	月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00	兵庫県信用組合 融資部	0120-18-6520
出資金	月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00	兵庫県信用組合 総務部	0120-18-6521
ご預金・ローン商品・ATM・投資信託・生命保険等	月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00	兵庫県信用組合 業務部	0120-18-6522
その他	月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00	兵庫県信用組合 総合企画部	0120-18-6523

Eメール:webmaster@hyogokenshin.co.jp(総合企画部)

紛争解決のお申し出(金融ADR制度に対する取組み)

苦情等のお申し出は当組合のほか、「しんくみ相談所」をはじめとする他の機関でも受付けています。相談所は、公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出のお客さまのご理解を得たうえ、当該の信用組合に対し迅速な解決を要請します。

しんくみ相談所(一般社団法人 全国信用組合中央協会)
〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-5
電話番号:03-3567-2456
受付日:月～金(祝日および協会の休業日を除く)
時間:9:00～17:00

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合の本部各部署またはしんくみ相談所へお申し出ください。また、お客さまが直接、仲裁センター等へお申し出されることも可能です。

東京弁護士会紛争解決センター

〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3
電話番号:03-3581-0031
受付日:月～金(祝日、年末年始を除く)
時間:9:30～12:00、13:00～15:00

第一東京弁護士会仲裁センター

〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3
電話番号:03-3595-8588
受付日:月～金(祝日、年末年始を除く)
時間:10:00～12:00、13:00～16:00

第二東京弁護士会仲裁センター

〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3
電話番号:03-3581-2249
受付日:月～金(祝日、年末年始を除く)
時間:9:30～12:00、13:00～17:00

仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からのお申し立てについて、当事者のご希望をお聞きしたうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法もあります。

①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する。

②現地調停:東京の弁護士会の斡旋人と東京以外の弁護士会の斡旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たる。

※移管調停・現地調停は、全国の弁護士会で実施している訳ではありませんので、ご注意ください。

具体的な内容は仲裁センター等にご照会ください。

保険商品にかかる苦情等受付窓口

生命保険相談所(一般社団法人 生命保険協会)

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1
電話番号:03-3286-2648
受付日:月～金(祝日、年末年始を除く)
時間:9:00～17:00

そんぽADRセンター(一般社団法人 日本損害保険協会)

〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9
電話番号:0570-022808
受付日:月～金(祝・休日、年末年始を除く)
時間:9:15～17:00