

(1) リスク管理体制

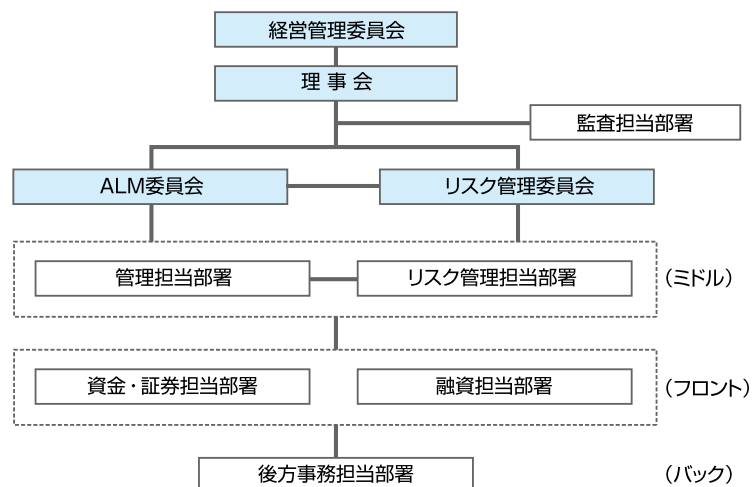
①リスク管理基本方針等

金融機関が抱えるリスクが複雑・多様化するなか、会員等利用者の皆さまに安心して当会をご利用いただくためには、より健全性の高い経営を確保し信頼性を高めていくことが重要です。

このため、有効な内部管理態勢を構築し、直面する様々なリスクに適切に対応すべく「リスクマネジメント基本方針」を策定し、認識すべきリスクの種類や管理体制と仕組みなど、リスク管理の基本的な体系を整備しています。この基本方針に基づき、収益とリスクの適切な管理、適切な資産自己査定の実施などを通じてリスク管理体制の充実・強化に努めています。

また、昨今の国際情勢をふまえ、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防止対策（マネロン等対策）の重要性はこれまでになく高まっています。当会ではマネロン等対策を重要課題の1つとして位置付け、リスクに応じた対策を適切に講じています。

リスクマネジメント体制図

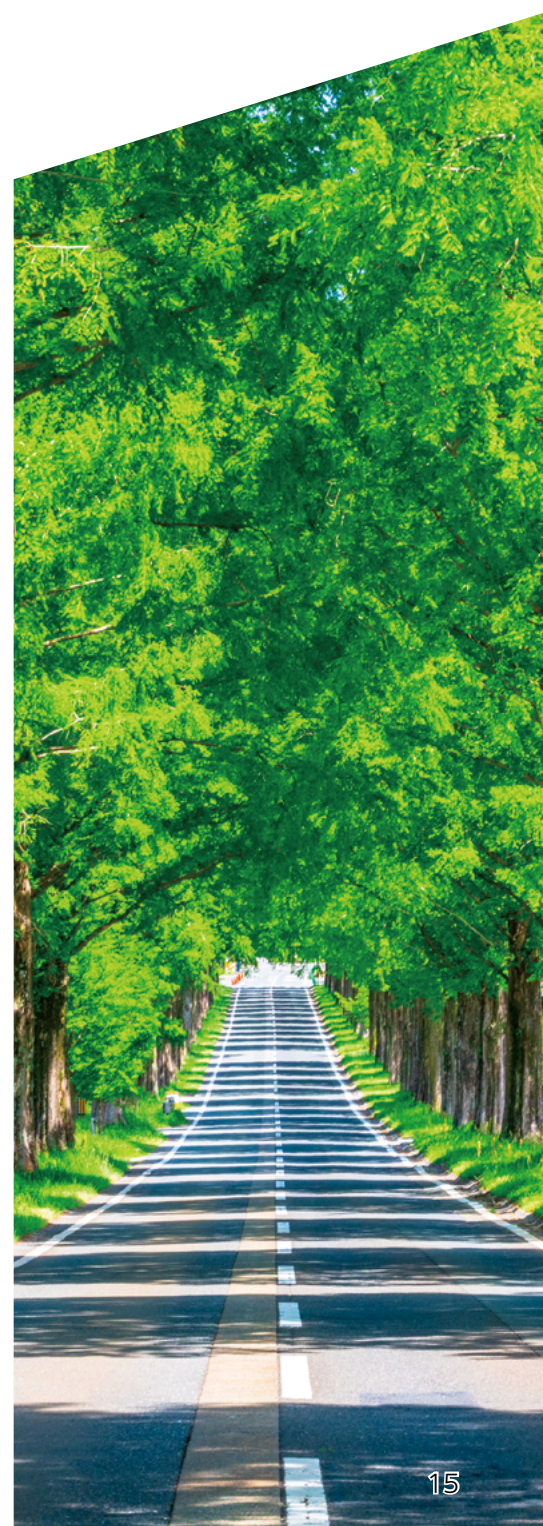


②信用リスク管理と審査体制

信用リスクとは、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、金融機関が損失を被るリスクです。

当会では、融資担当部門より独立したリスク管理担当部門が第2次審査を行う体制をとるとともに、クレジットポリシーに基づく厳正な審査を行うことにより貸出金の健全性の維持・向上を図っています。

さらに、「信用リスクマネジメント要領」を定め、適正なポートフォリオ構築のため、内部格付制度を活用した与信限度額の設定や信用リスクの計量を行うなど、信用リスク管理の強化に努めています。



③市場リスク管理とALM管理体制

市場リスクとは、金利、株式、為替相場の変動によって当会が保有する資産の価値が変動するリスクです。

当会では、経済・金利動向を踏まえた収支予測分析を行うことにより、市場リスクに対して柔軟に対応できるようALM管理（資産負債総合管理）を行っています。

さらに、「市場リスクマネジメント要領」を定め、市場リスクの計量やポートフォリオのモニタリングを行うなど、市場リスク管理の強化に努めています。

④流動性リスク管理

流動性リスクとは、予期せぬ資金の流失等により資金繰りがつかなくなる場合や、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）、あるいは、市場の混乱等により市場において取引ができない場合や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）です。

当会では、「流動性リスクマネジメント要領」を定め、適切な調達資金動向の把握と満期管理を実施し、運用・調達資金のギャップを管理しつつ資金の効率運用と安定的な流動性の確保に努めています。

⑤事務リスク管理と内部監査体制、システムリスク管理

事務リスクとは、役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより金融機関が損失を被るリスクです。

当会では、事務の厳正化・事務処理水準の向上を図るため、部署内での自主点検や独立した監査部門による徹底した業務監査・指導を定期的を実施するとともに、内部牽制機能の強化による事故・不正等の未然防止に努めています。

また、コンピューターシステムの停止または誤作動、不正使用等に伴い金融機関が損失を被るシステムリスクについては、コンピューターシステムの安定稼動のため、システム委託先等と連携し安全かつ円滑な運営に努めています。

(2) 法令遵守体制

①コンプライアンス基本方針

利用者保護への社会的要請の高まりや企業不祥事に対する社会の厳しい批判に鑑みれば、会員等利用者からの信頼を得るためには、法令等を遵守し、透明性の高い経営を行うことがますます重要になっています。

このため、当会では、コンプライアンス（法令等遵守）の徹底こそが不祥事を未然に防止し、ひいては組織の信頼性向上に繋がるとの観点から、コンプライアンスを経営の重要課題のひとつとして位置づけ、コンプライアンス重視の経営に取り組んでいます。

②コンプライアンス運営態勢

コンプライアンス態勢全般にかかる検討・審議を行うため、理事長を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置するとともに、コンプライアンスの推進を行うため、各部署にコンプライアンス委員を設置しています。

基本姿勢及び遵守すべき事項を記載した手引書「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、各部署で勉強会を実施するなど、全役職員に徹底しています。

毎年度、コンプライアンスの実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を定め、その取り組み・進捗状況はコンプライアンス委員会において管理し、理事会に定期的に報告しています。

人事管理面においては、適正な人事ローテーションに努めるとともに年1回1週間以上連続して職場離脱する方策を講じるなど、不祥事発生の未然防止に努めています。

(3) 金融ADR制度への対応

①苦情処理措置の内容

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

当会の苦情等受付窓口

(電話：077-521-1631 (9時～17時 当会の休業日を除く))

②紛争解決措置の内容

当会では、紛争解決措置として、次の外部機関を利用しています。

滋賀弁護士会 (電話：077-522-3238)

京都弁護士会 (電話：075-231-2378)

①の窓口または「JAバンク相談所（一般社団法人JAバンク・JFマリンバンク相談所）」(電話：03-6837-1359)にお申し出ください。

なお、滋賀弁護士会・京都弁護士会に直接紛争解決をお申し立ていただくことも可能です。ただし、滋賀弁護士会へ直接お申し立てをされる場合には、事前に弁護士による法律相談（有料）を受け、紹介状を作成してもらう必要があります。（弁護士を代理人としてお申し立てされる場合は不要です。）

（4）金融商品の勧誘方針

当会は、貯金・定期積金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、お客さまに対して適正な勧誘を行います。

- お客さまの投資目的、知識、経験、財産の状況及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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

（5）個人情報の取扱いについて

①個人情報保護方針

当会は、利用者等の皆さまの個人情報および個人番号等（以下「個人情報等」といいます。）を正しく取扱うことが当会の事業活動の基本であり社会的責務であることを認識し、以下の方針を遵守します。

1 関係法令等の遵守

当会は、利用者等の個人情報等を適正に取扱うために、「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、利用者等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、これを取扱います。

なお、番号法における個人番号等の利用等、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、当会に掲示するとともに、ウェブサイト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、従業員および委託先（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含みます。）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ならびに第三者提供の停止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。

〒520-0044 滋賀県大津市京町四丁目3番38号
滋賀県信用農業協同組合連合会 総務部
TEL 077-521-1631

②情報セキュリティ基本方針

当会は、利用者等の皆さまとの信頼関係を強化し、より一層の安心とサービスを提供するため、会内の情報およびお預かりした情報のセキュリティの確保と日々の改善に努めることが当会の事業活動の基本であり、社会的責務であることを認識し、以下の方針を遵守することを誓約します。

1. 当会は、情報資産を適正に取扱うため、コンピュータ犯罪に関する法律、不正アクセス行為の禁止に関する法律、IT基本法その他の情報セキュリティに関係する諸法令、及び農林水産大臣をはじめ主務大臣の指導による義務を誠実に遵守します。
2. 当会は、情報の取扱い、情報システムならびに情報ネットワークの管理運用にあたり、適切な組織的・人的・技術的安全管理措置を実施し、情報資産に対する不正な侵入、紛失、漏洩、改ざん、破壊、利用妨害などが発生しないよう努めます。
3. 当会は、情報セキュリティに関して、業務に従事する者の役割を定め、情報セキュリティ基本方針に基づき、会全体で情報セキュリティを推進できる体制を維持します。
4. 当会は、万一、情報セキュリティを侵害するような事象が発生した場合、その原因を迅速に解明し、被害を最小限に止めるよう努めます。
5. 当会は、上記の活動を継続的に行うと同時に、新たな脅威にも対応できるよう、情報セキュリティマネジメントシステムを確立し、維持改善に努めます。

(6) 利用者保護等管理方針

当会は、農業協同組合法その他関連法令等により営む事業の利用者（利用者になろうとする者を含む。以下同じ。）の正当な利益の保護と利便の確保のため、以下の方針を遵守します。また、利用者の保護と利便の向上に向けて継続的な取り組みを行っていきます。

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かつ十分に行います。
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対応を含む。）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します。
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

切な措置を講じます。

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ます。
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ます。

(7) お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JAグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

また、当会は、組合員及び地域の人々に対する快適な生活の実現と、農業の発展に貢献する事業展開を経営理念の一つとして掲げ、地域社会の一員としてお客さまのお役に立ち、地域経済の持続的発展に貢献できるよう努めています。

当会では、これらの理念のもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、お客さまの長期的・安定的な資産形成の実現に貢献するため、以下のとおりお客さま本位の業務運営に関する取組方針（以下「本方針」といいます。）を制定しております。

また、本方針に基づく取組みの状況を定期的に公表するとともに、よりお客さま本位の業務運営を実現するため本方針を必要に応じて見直してまいります。

1. お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供【原則6本文および（注1～5）】
 - (1) お客さまとの対話を通じて、金融商品・サービスにかかるお客さまの投資経験、知識、資産状況、リスク許容度等を十分把握できるよう努めます。
 - (2) 上記を踏まえたうえで、販売手数料等の多寡を重視することなく、お客さま一人ひとりのライフプラン等を理解し、お客さまに合った金融商品・サービスの提案に取組みます。
 - (3) 金融知識や投資経験が少ないお客さまや、ご高齢のお客さまへ金融商品・サービスを提案する場合は、重要情報シートや目論見書、販売用資料等を活用してより丁寧な説明を行うなど、お客さまに十分ご理解いただけるよう特に慎重にご対応いたします。
 - (4) お客さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、多様化するお客さまのニーズに応じた商品を選定するよう努め、良質な商品ラインナップの充実を図ります。なお当会は、金融商品の組成に携わっておりません。
2. お客さまの最善の利益の追求【原則2本文および（注）】
 - (1) 当会では、多様化するお客さまの資産形成のご意向やニーズにお応えし、お客さまのライフプランの実現をサポートしていくため、「金融商品の勧誘方針」に基づき、お客さまの立場に立った金融商品・サービスの提供に取組みます。
 - (2) お客さまの最善の利益の実現が当会の安定した顧客基盤と収益確保につながるということを役職員一人ひとりが認識し、誠実・公正に業務運営を行います。また、お客さま本位の業務運営が当会の企業文化として定着するよう取組みます。

3. 重要な情報の分かりやすい提供【原則5本文および（注1～5）】

- （1）お客さまに金融商品・サービスを提案するにあたり、お客さまの投資判断に影響を及ぼす商品の特性、リスク、リターン、取引条件、ご負担いただく手数料等の重要な情報については、誤解を招かないよう平易な用語や表現を用い、お客さまにより分かりやすく丁寧にご説明いたします。
- （2）お客さまが金融商品を選定される際には、商品の比較が容易にできる資料等を活用して、情報提供を行います。

4. 手数料等の明確化【原則4本文】

- （1）お客さまに金融商品・サービスを提案するにあたり、お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用等については、お客さまの投資判断に資するよう、透明性の向上を図り、重要情報シートや目論見書、販売用資料等を活用して誤解を招かないよう、お客さまに分かりやすく丁寧にご説明いたします。

5. 利益相反の適切な管理【原則3本文および（注）】

- （1）お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、お客さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底します。

6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則7本文および（注）】

- （1）職員の研修機会の充実や、ファイナンシャルプランナー等の資産運用に関する外部専門資格の取得推奨や支援を通じて、金融知識の水準およびコンサルティング能力の向上を継続的に図っていくことにより、誠実・公正な業務を行うことができる人材の育成に努め、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

（※）上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月改訂）との対応を示しています。

（8）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態勢を整備し、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。

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、農業協同組合法その他関連法令等により営む当会の事業の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」の類型および主な取引例としては、以下に掲げるものが考えられます。

(1) お客さまと当会との利益が相反する類型

- 秘密保持契約を締結して特定部署が入手したお客さまの情報が他部署に漏洩し、他の取引に利用される場合。
- 抱き合わせ販売や優越的地位の濫用等に該当する取引を行う場合。

(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

- 接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合。

3. 利益相反のおそれのある取引の特定の方法

利益相反のおそれのある取引の特定は、以下のとおり行います。

- (1) 利益相反のおそれのある取引について、利益相反管理統括部署があらかじめ類型化します。
- (2) 各部署においては、取引を行う際に、当該取引が利益相反のおそれのある取引として類型化された取引に該当するか確認します。
- (3) 利益相反のおそれのある取引に該当すると判断した場合は、利益相反管理統括部署に報告します。
- (4) 各部署で、利益相反のおそれのある取引に該当するか判断しかねる場合、または、類型には該当しないが利益相反のおそれのある取引に該当すると疑われる場合は、利益相反管理統括部署に相談します。
- (5) 利益相反管理統括部署は各部署からの相談を受けて、各部署と協議のうえ（必要に応じて関係部署と協議）、当該取引が利益相反のおそれのある取引であるかの特定を行います。

4. 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です。）
- (4) その他対象取引を適切に管理するための方法

5. 利益相反のおそれのある取引の記録および保存

利益相反の特定およびその管理のために行った措置については、当会で定める内部規則に基づき適切に記録し、保存いたします。

6. 利益相反管理態勢

- (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態勢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) 利益相反管理統括者は、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。

7. 利益相反管理態勢の検証等

当会は、本方針に基づく利益相反管理態勢について、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。

(9) 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

当会は、事業を行うにつきまして、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。）の防止に取組むとともに、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。

（管理態勢等）

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、経営戦略における重要な課題の1つとして位置付け、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、経営陣が管理態勢確立等について主導性を発揮し、フォワード・ルッキングなギャップ分析、組織横断的な対応の高度化、専門性や経験を踏まえた経営レベルでの戦略的な人員確保・教育・資源配分等を実施し、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・ローンダリング等を防止するため、自らが直面しているリスクを国家公安委員会が公表している犯罪収益移転危険度調査書やその他ガイドラインを勘案し、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。

（職員の安全確保）

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に対して、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、財団法人暴力追放推進センター、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。

※「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又は個人を指します。

(10) 貸出運営についての考え方

当会では、JA組合員をはじめ地域の皆さまからお預かりした大切な資金を、地域社会の発展や皆さまの暮らしの充実に役立てたいと考えています。

そのため、地域金融機関としての公共性を十分に認識し、農業者・農業法人及びJA組合員に対する貸出はもとより、地元企業の皆さまからの信頼にお応えするよう、幅広い資金ニーズにあわせて事業資金や各種ローンなど様々な用途の資金をご用意しています。

また、取引における重要な事項の取引先への説明対応及び相談苦情処理対応の基本事項を定め、適切性の確保と信頼性の向上に努めています。

(11) 「経営者保証に関するガイドライン」への対応について

経営者保証に関するガイドライン研究会（全国銀行協会及び日本商工会議所）が公表した「経営者保証に関するガイドライン」を踏まえ、本ガイドラインを尊重し、遵守するための態勢整備を実施しております。

当会は、お客さまと保証契約を締結する場合、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います。

(12) 金融円滑化にかかる基本的方針

当会は、農業者の協同組織金融機関として、「健全な事業を営む農業者をはじめとする地域のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくこと」を、「当会の最も重要な役割のひとつ」として位置付け、当会の担う公共性と社会的責任を強く認識し、その適切な業務の遂行に向け、以下の方針を定め、取組んでまいります。

1. 当会は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客さまの特性および事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めます。
2. 当会は、事業を営むお客さまからの経営相談に積極的かつきめ細かく取組み、お客さまの経営改善に向けた取組みをご支援できるよう努めます。
また、役職員に対する研修等により、上記取組みの対応能力の向上に努めます。
3. 当会は、お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、お客さまの経験等に応じて、説明および情報提供を適切かつ十分に行うように努めます。
また、お断りさせていただく場合には、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明するよう努めます。
4. 当会は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する問い合わせ、相談および苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまの理解と信頼が得られるよう努めます。

5. 当会は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込み、事業再生ADR手続の実施依頼の確認または地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、関係する他の金融機関等(政府系金融機関等、信用保証協会等および中小企業再生支援協議会を含む。)と緊密な連携を図るよう努めます。
また、これらの関係機関等から照会を受けた場合は、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を前提に情報交換しつつ連携に努めます。
6. 当会は、お客さまからの上述のような申込みに対し、円滑に措置をとることができるよう、必要な体制を整備いたしております。
具体的には、
 - (1) 理事長以下、全役員・部長を構成員とする「コンプライアンス委員会」にて、金融円滑化にかかる対応を一元的に管理し、組織横断的に協議します。
 - (2) 総務・企画担当常務理事を「金融円滑化管理責任者」として、当会全体における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
 - (3) 融資担当部署に「金融円滑化管理担当者」を設置し、融資担当部署における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
7. 当会は、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、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。

(13) 内部監査体制

当会では、内部監査部門を被監査部門から独立して設置し、経営全般にわたる管理及び各部門の業務の遂行状況を内部管理態勢の適切性と有効性の観点から検証・評価し、改善事項の勧告などを通じて業務運営の適切性の維持・改善に努めています。

内部監査は、当会の全部署を対象として内部監査計画に基づき実施し、監査結果は理事長及び監事に報告したうえで定期的に理事会、経営管理委員会に報告を行っています。併せて、被監査部署にも監査結果を通知し、定期的に被監査部署の改善取り組み状況をフォローアップしています。

また、内部監査部門は監事と綿密に連携を行い、会計監査人とは定期的に連絡・調整を図り監査の効率的な実施に努めています。