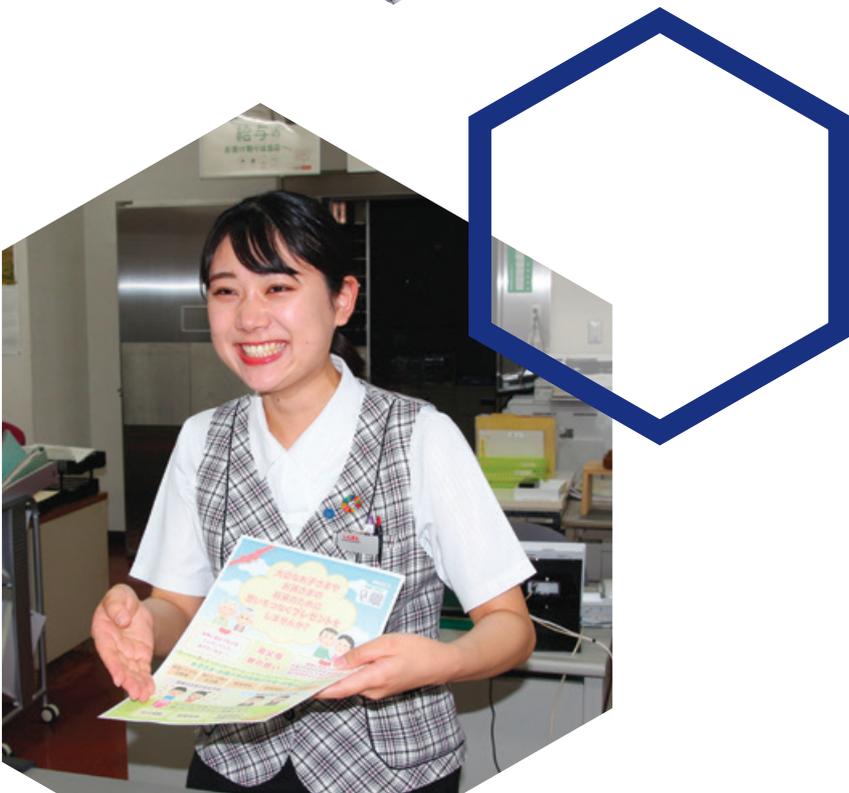




SUWA SHINKIN BANK REPORT 2021

「安心」「安全」に
お取引いただくために



内部管理基本方針

当金庫は、信用金庫法第36条第5項第5号ならびに同法施行規則第23条の規定に基づき「内部管理基本方針」を定め、事業活動の実践にあたっては、以下の方針に従って内部管理態勢の整備を進め、その実効性の確保に努めています。

1. 当金庫の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. 当金庫の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. 当金庫の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なるグループにおける業務の適正を確保するための体制
6. 当金庫の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
7. 前号の職員の当金庫の理事からの独立性および当該職員に対する指示の実行性の確保に関する事項
8. 当金庫の理事および職員ならびに当金庫の子法人等の役員および社員等が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制
9. 前号の報告をした者が報告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
10. 当金庫の監事の職務の執行について生ずる費用の前払いや請求等に係わる方針に関する事項
11. その他当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

法令遵守の体制

法令等の遵守（コンプライアンス）とは、信用金庫の使命に則して、事件や事故、トラブル等の未然防止を図るとともに、お客さまからの信頼、信用を堅持するため、法令はもとより内部の諸規定も忠実に守っていくことをいいます。

当金庫では、法令等の遵守を経営の最重要課題のひとつと位置づけたうえ、コンプライアンス基本方針やコンプライアンス規程およびコンプライアンスプログラムを制定し、それらに基づくコンプライアンス態勢の構築に向けて役職員への周知徹底など内部管理態勢の充実に努め、自己責任のもと業務の健全性と適切性に配慮しています。

コンプライアンス基本方針

当金庫はコンプライアンスを経営の最重要課題と位置づけ、役職員が行動の原則となる以下の事項を守ることによってコンプライアンス遵守の企業風土を醸成し、当金庫に対する信頼の維持・向上および業務の適切性の確保に努めます。

1. 役職員は業務等に関する法令や当金庫規程等の理解を深め遵守します。
2. 役職員は社会の常識を意識し良識ある行動を取ることで、コンプライアンスの実践を図ります。
3. 役職員は各人が社会の常識に基づき自らを律します。
4. 役職員は組織内のコミュニケーションを重視することで風通しのよい職場作りに努め、コンプライアンスに違反する疑いのある行為については厳正に対処します。

利益相反管理方針の概要

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。）することでお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守します。

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、または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のあることについて、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、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）抜粋

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報および個人番号（以下「個人情報等」といいます。）の適切な保護と利用を図るために、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第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）および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他個人情報等保護に関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めます。

また、個人情報等の機密性・正確性の確保にも努めます。

1. 当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得をします。また、個人情報等は当金庫の業務遂行のために利用し、それ以外の目的には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。
2. 当金庫の業務内容、利用目的は、ホームページ等でご覧いただけます。
3. お客さまの個人データは、法令等に定める場合を除きあらかじめお客さまの同意を得ることなく第三者に提供しません。
4. お客さま本人から、当金庫が保有している個人データについて開示等のご請求や当該個人データの訂正、追加、削除または利用停止、消去のご要望があった場合は、遅滞なく必要な調査を行ったうえで、開示請求に対する回答や個人データの訂正等または利用停止等を行います。
5. 当金庫は、お客さまの個人データについて、利用目的の達成のために個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。
6. 当金庫は、お客さまの個人データの漏えい、滅失、または毀損の防止その他の個人データの適切な管理のために必要な措置を講じます。
7. 当金庫は、個人データの取り扱いに係るお客さまからの苦情処理に適切に取り組みます。

なお、当金庫の個人データの取り扱いに関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、各営業部店の部店長、個人情報保護責任者もしくは個人番号関係事務取扱責任者、または相談窓口までご連絡ください。

◆個人情報等に関する相談窓口

諏訪信用金庫 総務部コンプライアンス課
〒394-8611 岡谷市郷田2-1-8 TEL 0266-23-4567

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、警察、暴力追放県民センター、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。

金融商品に係る勧誘方針

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決めていただきます。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、研修等を通じて役職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、ご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、お近くの窓口までお問い合わせください。

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針

当金庫は、お客さまの安定的な資産形成や資産運用の実現のため、役職員一人ひとりが、常にお客さま本位の考えに基づき行動することを徹底します。

- 1. お客さまの最善の利益を追求することを最優先とし、お客さまの安定的な資産形成に適合した商品ラインアップの充実に努めてまいります。**
 - お客さまの投資目的やリスク許容度に応じ、お客さまのニーズにふさわしい商品の充実に努めます。
 - 新たに商品を導入するにあたり、商品の特性やリスクを十分に把握し商品の選定を行います。
 - 研修等を通じて、役職員全員が本方針を実践するよう努めます。
- 2. 「お客さま本位の業務運営」を実現するための態勢整備に継続して取り組んでまいります。**
 - お客さまの満足度の向上をめざし、また、家計の安定的な資産形成の重要性について理解を深め、お客さまにとり適切な商品をご提案できる人材の育成に継続して取り組みます。
 - 資格取得の推奨や職員への継続研修等により、担当者の専門知識の向上に努めます。
 - 職員が「お客さま本位の業務運営」に積極的に取り組める態勢を整備します。
- 3. お客さまの適切な投資判断に必要な重要な情報を、丁寧に十分に理解いただけるまで、わかりやすく説明してまいります。**
 - 各商品のリスクやご負担いただく費用などの重要な情報を、資料等を活用し丁寧にわかりやすく説明します。
 - 当金庫が、同種の商品を複数取り扱っている場合には、お客さまにご負担いただく費用等にも配慮した説明・提案を行います。
 - お客さまの年齢、知識、経験等を考慮しわかりやすい説明に努めます。特にリスクが大きく、煩雑な商品については、より丁寧にわかりやすい説明に努めます。
- 4. お客さまが真に求め、資産形成と安定的な資産運用に適した商品及びサービスの提供に努めてまいります。**
 - 事前にお客さまの資産状況、知識、経験等を充分お伺いし、商品の提案を行います。
 - 資産運用にかかるセミナー等を開催し、お客さまの資産形成に役立つサービス提供に努めます。
- 5. お客さまのライフプランやニーズの変化に対応し適切なアフターフォローに努めてまいります。**
 - 商品提供後も日々の営業活動やセミナーの開催などを通じ、市況動向変化やお客さまのライフプランの変化に応じた資産形成と安定的な資産運用に役立つよう、継続的なアフターフォローに努めます。

オレオレ詐欺等の特殊詐欺被害防止への取組み

当金庫では、息子や孫をかたり言葉巧みに現金を騙し取るオレオレ詐欺などの特殊詐欺被害からお客さまの大切なご預金を守るため、高齢の方が高額なお金を現金で持ち帰りたいとお申し出の際は、「何にお使いですか？」と声掛けを行い、お金の使い道を尋ねるなどお客さまに注意を喚起し、お客さまが特殊詐欺等の被害に遭わないよう、その防止に取り組んでいます。



金融ADR制度への対応

金融ADR（Alternative Dispute Resolution）制度とは、金融分野における紛争を裁判以外で解決する手段のことです。

苦情のお申し出について

当金庫は、お客さまからの苦情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等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日に、各営業店または総務部コンプライアンス課（9時～17時、電話：0266-23-4567）にお申し出ください。

紛争解決のためのお申し出先

- 当金庫総務部コンプライアンス課（電話：0266-23-4567）
 - 全国しんきん相談所（電話：03-3517-5825）
 - 関東地区しんきん相談所（電話：03-5524-5671）
- 上記のお申し出時間はいずれも9時～17時となっています。

お取次ぎ先

名称	住所	電話番号	受付日時
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	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	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	03-3581-2249	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～17:00
山梨県弁護士会民事紛争解決センター	〒400-0032 山梨県甲府市中央1-8-7	055-235-7202	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、13:00～16:00
長野県弁護士会紛争解決センター	〒380-0872 長野県長野市妻科432	026-232-2104	月～金（祝日、年末年始除く） 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（以下「東京三弁護士会」という）、山梨県弁護士会、長野県弁護士会が設置運営する仲裁センター等へ直接お申し出いただくことも可能です。

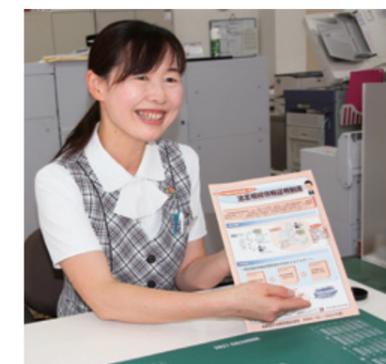
東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には次の（1）（2）の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。ご利用いただける弁護士会については東京三弁護士会、全国しんきん相談所、または当金庫総務部コンプライアンス課にお尋ねください。

（1）現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。

（2）移管調停

当事者間の同意を得た上で、東京以外の弁護士会に案件を移管します。

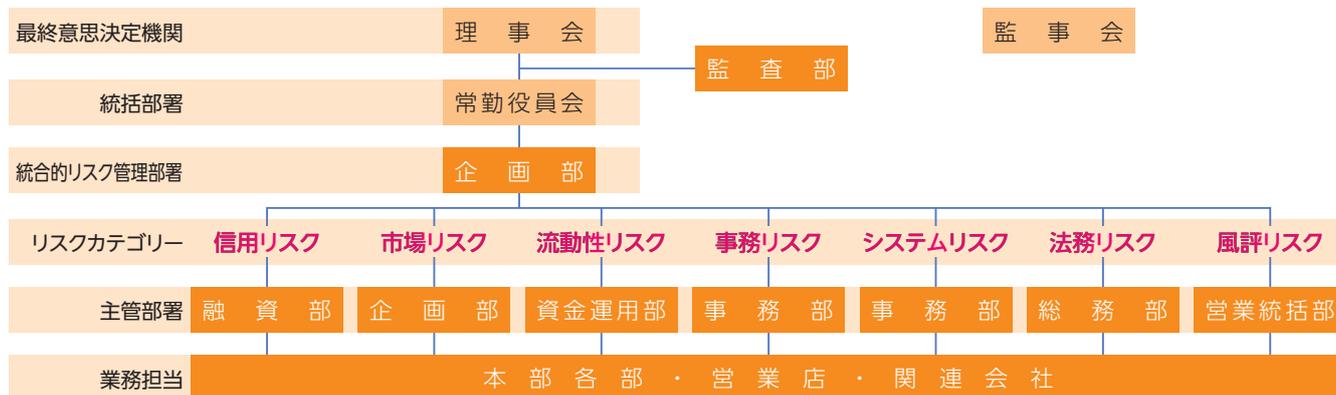


リスク管理の体制

金融の自由化の進展とともに金融機関を取り巻く環境は大きく変化しており、取扱業務や金融サービスはますます多様化・複雑化し、さまざまなリスクにさらされています。

当金庫では、社会性・公共性の高い金融機関業務を行う上で、さまざまなリスクを把握し、経営の健全性を確保する統合的なリスク管理体制の構築に努めています。理事会を最終意思決定機関として、リスク管理の実効性を高めるため「リスク管理規程」等を制定し、金融環境の変化に対応できるリスク管理体制の強化を図っています。

リスク管理体制図



リスクの種類

信用リスク

貸出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、損失を被るリスクのことです。

市場リスク

金利、有価証券の価格、為替等のさまざまな市場のリスク要因の変動によって、保有する資産の価値が変動し、損失を被るリスクのことです。具体的には、金利リスク、価格変動リスク、為替リスクがあります。

流動性リスク

予期しない資金の流出等により、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たり、市場の厚みが不十分なこと等により、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などにより損失を被るリスクのことです。具体的には、市場流動性リスクと資金繰りリスクがあります。

事務リスク

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損失を被るリスクのことです。

システムリスク

コンピュータ・システムの障害または誤動作等、システムの不備等に伴い損失を被るリスク、更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。

法務リスク

法令や各種規程等の違反が発生することで、金融機関の信用の失墜を招き、損失を被るリスクのことです。

風評リスク

資産の健全性や収益力など金融機関の風評を形成する内容が劣化し、お客さまからみて金融機関への安心度、親密度が損なわれることにより風評が低下するリスクのことです。

リスク管理の体制

審査管理体制

中小企業専門金融機関として、長年にわたって蓄積したノウハウを生かして、与信リスク管理と貸出資産の健全性を堅持するため、審査管理体制の強化に取り組んでいます。融資申し込みから決定までの間に何段階ものチェックを行うほか、融資実行後も営業店との密接な連携の中で業況把握を継続的に実施して、貸出資産の劣化防止に努めています。

内部監査体制

当金庫の内部監査部門は、営業店や本部各部門から完全に独立した部署として、当金庫のリスク管理基本方針に基づき、公平・公正な客観的見地から、全ての金庫業務における内部管理体制（リスク管理態勢を含む）の監査を行っています。その結果や評価および問題点の改善提言は経営陣へ報告されるとともに、各担当部署においても共通認識を持ち、適宜な指示を发出するなど、当金庫の健全性の確保と経営効率の向上を図り、当金庫の発展に寄与するための有効手段となっています。

ALM体制

当金庫のALM委員会は、委員長を理事長を除いた筆頭理事、本部各部長を委員とし、諸々のリスクの回避とともに資金調達・運用の最適化・迅速化のほか、収益の安定化をはかる資産・負債の総合管理を目的としています。金融環境を勘案した預貸金の金利設定を行い、リスク状況の把握と適切なコントロールにより健全性と収益性の向上に努めています。