

コンプライアンス

■ コンプライアンスの取組み

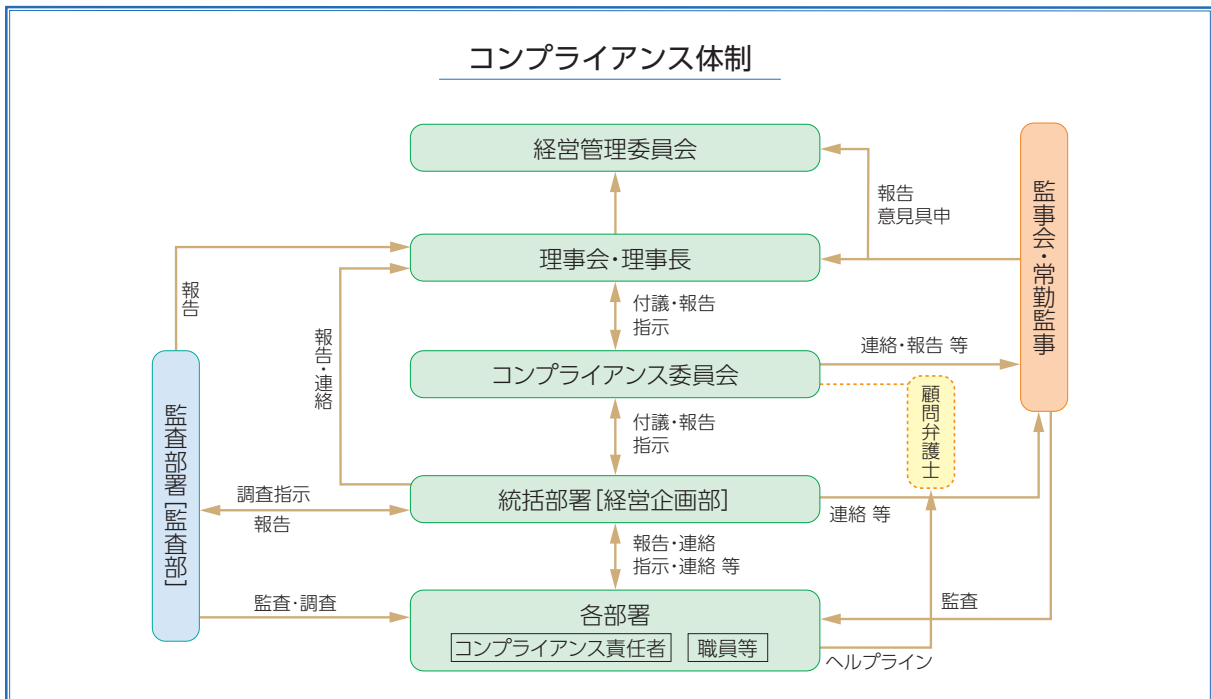
当会では、コンプライアンスを経営上の最重要課題として位置付け、地域金融機関としての公共的使命と社会的責任を果たすため、以下に掲げる「コンプライアンス基本方針」にもとづき、コンプライアンス態勢の充実・強化に取り組んでいます。

コンプライアンス基本方針

1. 当会の社会的責任と公共的使命を認識し、健全かつ適切な事業運営の徹底を図る。
2. ニーズに応じた質の高い金融サービス等の提供を通じて地域社会の発展に寄与する。
3. 法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範を逸脱せず、公正な事業運営を行う。
4. 反社会的勢力に対しては毅然とした態度で臨み、関係遮断を徹底する。
5. 透明性の高い組織風土を構築し、地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。
6. 職員の人権尊重、個性発揮、少子高齢化支援のための環境形成に努める。
7. 農業発展の寄与、省資源・省エネルギー活動を通じて環境問題に取り組む。
8. 良き企業市民として、社会貢献活動への取り組みを図る。

▶ コンプライアンス体制

当会は、コンプライアンス重視の組織風土を確立するため、理事会の下にコンプライアンス委員会を設置するなど、下図の体制を構築しています。



(注) 各部署には経営企画部・監査部を含む。

コンプライアンス

■ 利用者保護等の取組み

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の正当な利益の保護と利便の確保のため、以下に掲げる「利用者保護等管理方針」にもとづき、利用者の保護と利便の向上に向けて継続的な取組みを行っています。

利用者保護等管理方針

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に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。

■ 利益相反管理の取組み

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もとづき、利益相反するおそれのある取引を適切に管理するため、以下に掲げる「利益相反管理方針」により体制を整備しています。

利益相反管理方針

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、当会の行う信用事業関連業務または金融商品関連業務にかかるお客さまとの取引であって、お客様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間の利益が相反する類型
 - (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
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. 利益相反管理体制
 - (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体制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す。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. 利益相反管理体制の検証等
当会は、本方針に基づく利益相反管理体制について、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。

金融ADR制度への対応

苦情処理措置の概要

当会では、お客さまからのご相談および苦情等には、次のとおり対応しています。また、公正・中立的な第三者機関として設置している「一般社団法人JAバンク相談所」でも、ご相談・苦情をお受けしています。

1. 相談・苦情等の申し出があった場合、これを誠実に受け付け、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について、必要に応じて会内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
2. 相談・苦情等への対応にあたっては、お客さまのお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけお客さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。
3. 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当会経営陣に報告するとともに、会内において情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。

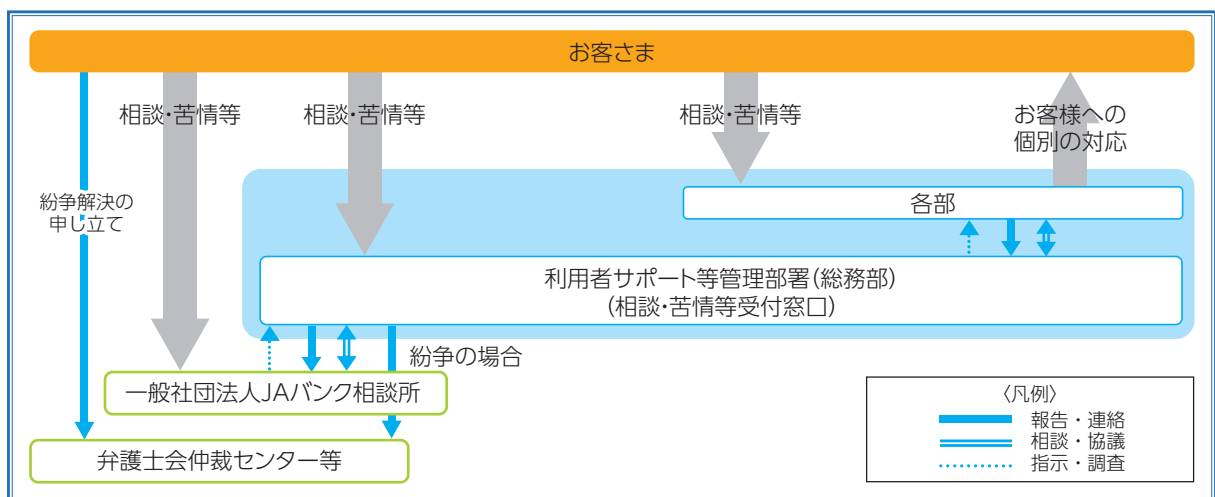
受付窓口	当会の相談・苦情等受付窓口（総務部）	一般社団法人JAバンク相談所
電話番号	059-229-9023	03-6837-1359
受付時間	午前9時～午後5時 (金融機関の休日を除く)	午前9時～午後5時（金融機関の休日を除く） ※県内の各JAの信用事業に関するご相談・苦情は、 一般社団法人JAバンク相談所でお受けします。

紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については当会が対応いたしますが、お客さまが外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。利用に際しては、当会の相談・苦情等受付窓口または一般社団法人JAバンク相談所にお申し出ください。なお、愛知県弁護士会紛争解決センターには、直接お申し立ていただくことも可能です。

〔外部の紛争解決機関〕

弁護士会名	電話番号
愛知県弁護士会紛争解決センター	052-203-1777
民間総合調停センター（大阪府）	一般社団法人JAバンク相談所を通じてのご利用となります。



コンプライアンス

■ お客さま本位の業務運営にかかる取組み

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。

当会では、この理念のもと、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、利用者の皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、以下に掲げる「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定しています。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

1. お客さまへの最適な商品提供
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、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。
2. お客さま本位のご提案と情報提供
(1) お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客様にふさわしい商品をご提案いたします。
(2) お客さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。
(3) お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。
3. 利益相反の適切な管理
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」に基づき適切に管理します。
4. お客さま本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築
研修による指導や資格取得の推進を通じて高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、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。

■ 金融商品の勧誘

当会は、貯金、投資信託その他の金融商品の販売等の勧誘にあたっては、以下に掲げる「金融商品の勧誘方針」にもとづき、お客さまに対して適正な勧誘を行います。

金融商品の勧誘方針

1. お客さまの投資目的、知識、経験、財産の状況およ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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。

■ 個人情報保護の取組み

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。）を正しく取り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、以下に掲げる「個人情報保護方針」にもとづき、適切な保護と利用に努めています。

個人情報保護方針

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り扱うために、「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、これを取り扱います。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。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、ホームページ等に掲載しております。
3. 適正な取得
当会は、個人情報等取得する際には、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、取り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. 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. 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のお申し出につきましては、迅速かつ適切に応じます。
9. 継続的な改善
当会は、取り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。
10. 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。

〒514-0004 三重県津市栄町一丁目960番地
三重県信用農業協同組合連合会 総務部
TEL 059-229-9023

■ 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かかる取組み

当会は、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の防止、反社会的勢力および金融機能の不正利用者との関係遮断、ならびに金融機能の不正利用の防止について、以下のとおり「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」にもとづき、適切な対応に取り組んでいます。

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

1. 当会は、実効的なマネー・ローンダリング等防止を実施するため、自らが直面しているリスクを適時・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。
2. 当会は、反社会的勢力等には取引関係を含めて排除の姿勢をもって対応し、その不当要求は断固として拒絶します。
3. 当会は、反社会的勢力等に対しては、役職員の安全を確保しつつ組織的に対応します。
4. 当会は、警察、公益財団法人暴力追放三重県民センター、弁護士など、反社会的勢力等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、反社会的勢力等と対決します。
5. 当会は、金融機能の不正利用による顧客への被害が発生した場合は、被害者救済など必要な対応を講じます。