

# コンプライアンス

## ■ コンプライアンスの取組み

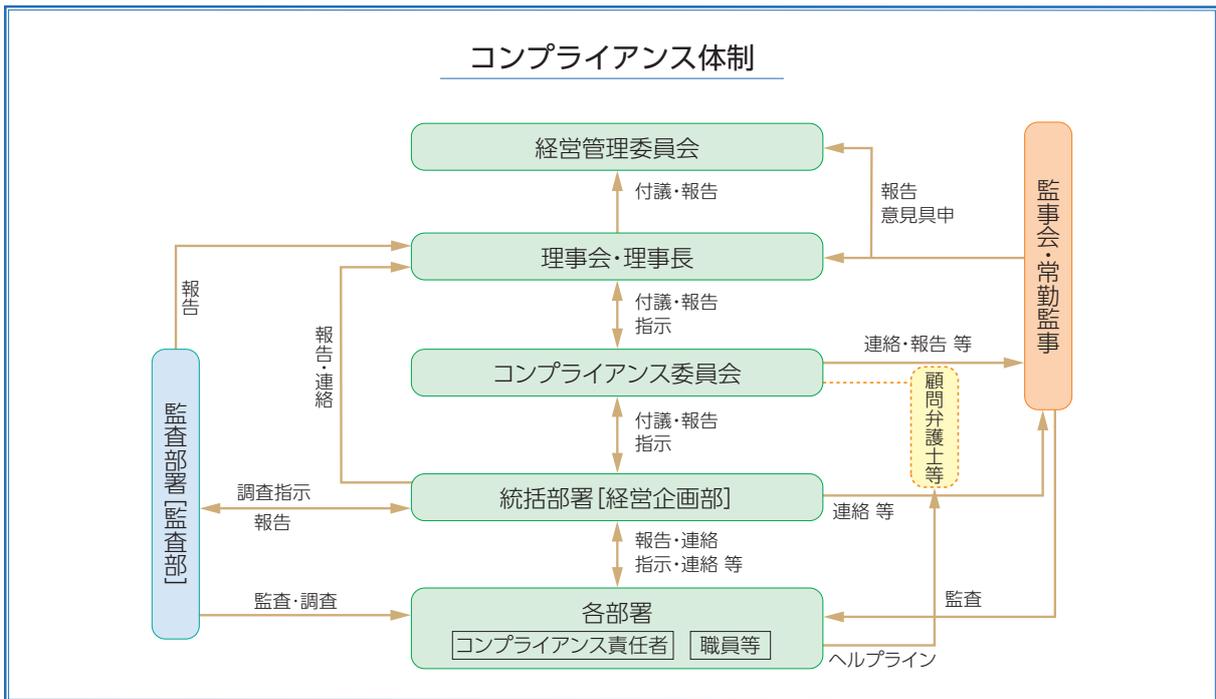
当会では、コンプライアンスを経営上の最重要課題として位置付け、地域金融機関としての公共的使命と社会的責任を果たすため、以下に掲げる「コンプライアンス基本方針」にもとづき、コンプライアンス態勢の充実・強化に取り組んでいます。

### コンプライアンス基本方針

1. 基本的使命と社会的責任  
本会は、農業専門かつ協同組織の地域金融機関として、農業の健全な発展や地域経済・社会の繁栄への貢献を使命とするとともに、「JAバンクシステム」における地域の指導機関として、県内信用秩序の維持に責任を負っています。こうした基本的使命と社会的責任の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じてそれらを果たしていくことで、社会からの一層のゆるぎない信頼を確立します。
2. 質の高いサービスの提供  
お客さま本位のサービス提供により、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や業務運営に脅威を与えるサイバー攻撃、自然災害等に備えたセキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保により質の高いサービスの提供を行い、経済社会の発展に貢献します。
3. 法令等の厳格な遵守  
関連する法令等を厳格に遵守するとともに、社会からの要請に適切に、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。
4. 反社会的勢力の排除、テロ等の脅威への対応  
社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して、毅然とした態度で対応し、関係遮断を徹底します。また、国際社会がテロ等の脅威に直面しているなか、マネー・ローンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努めます。
5. 透明性の高い組織風土の構築  
経営情報の積極かつ公正な開示をはじめとして、系統内外とのコミュニケーションの充実を図り、良好な関係維持に努めつつ、職員の個性を尊重し、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保するなど、透明性の高い組織風土を構築します。
6. 持続可能な社会への貢献  
社会の一員として、地域社会等と連携し、すべての人々の人権を尊重しつつ、環境問題等の社会的課題への対応に努め、持続可能な社会の実現に貢献します。

## ▶ 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。                     | 4. 当社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。   |
| 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。 | 5. 当社との取引に伴い、当社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。 |
| 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。              |  |

## ■ 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。

| 利益相反管理方針の概要   |   |
|---|---|
| 1. 対象取引の範囲<br>本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」は、当社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。   | 切に開示する方法（ただし、当社が負う守秘義務に違反しない場合に限り）<br>(4) その他対象取引を適切に管理するための方法  |
| 2. 利益相反のおそれのある取引の類型<br>「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。<br>(1) お客さまと当社との間の利益が相反する類型<br>(2) 当社の「お客さまと他のお客さま」との間の利益が相反する類型   | 4. 利益相反管理体制<br>(1) 当社は、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社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、当社の役職員に対し、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。<br>(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。 |
| 3. 利益相反の管理の方法<br>当社は、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。<br>(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<br>(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<br>(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 | 5. 利益相反管理体制の検証等<br>当社は、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

当社では、お客さまからのご相談および苦情等に適切に対応するため、業務運営体制・内部規則等を整備のうえ、苦情処理措置として、その内容（JAバンク相談所との連携を含む）をホームページで公表しています。また、外部の紛争解決機関として、次の弁護士会を利用しています。

| 受付窓口 | 当社の相談・苦情等受付窓口（総務部）     | 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（金融機関の休業日を除く） | 午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く） |

※県内の各JAの信用事業に関するご相談・苦情は、JAバンク相談所でお受けします。

| 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） | JAバンク相談所を通じてのご利用となります。 |

## ■ お客さま本位の業務運営にかかる取組み

当会では、県下JAがお客さまの安定的な資産形成に貢献できるよう、その取組みを指導支援する県域組織として、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、当該方針にもとづく業務運営を行っています。

### 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

県下JAが、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、社会情勢を踏まえたくえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定しご提案するよう、指導支援いたします。なお当会は、金融商品の組成に携わっておりません。【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

#### 2. お客さま本位のご提案と情報提供

- (1) 県下JAが、お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案できるよう、指導支援いたします。【原則2本文および(注)、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】
- (2) 県下JAが、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、適切な資料等を活用し、お客さまに分かりやすくご説明するとともに、必要な情報を十分にご提供できるよう、指導支援いたします。【原則4、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

#### 3. 利益相反の適切な管理

県下JAが、お客さまへの商品提案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、各JAの「利益相反管理方針」に基づき適切に管理するよう、指導支援いたします。【原則3本文および(注)】

#### 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

県下JAに対し、お客さまの資産形成・運用に資する研修機会の提供や関連資格（FP技能士等）の取得奨励などを通じて、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育成の支援を行い、お客さま本位の業務運営を実現するための堅固な態勢を構築するよう、指導支援いたします。【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

(※) 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」（令和3年1月改訂）との対応を示しています。

## ■ 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。

# コンプライアンス

## ■ 個人情報保護の取組み

当会は、利用者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。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、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（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た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た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。
- 9. 開示、訂正・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。
- 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。

〒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

昨今の国際情勢を踏まえ、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、マネー・ローンダリング等対策を重要課題のひとつとして位置付け、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。