

環境保全の取組み

「おかしん・名城大学合同セミナー」の開催

2023年3月1日(水)、カーボンニュートラルに関心をお持ちのお客さま向けに、「おかしん・名城大学合同セミナー ～カーボンニュートラル達成に向けた第一歩～」を当金庫本店大ホールにて開催しました。

セミナーでは、環境省中部地方環境事務所 地域脱炭素創生室長の新原修一郎氏、名城大学経営学部教授の東田明氏など3名の講師の方にご登壇いただいたほか、当金庫もカーボンニュートラルに向けた具体的な支援策を紹介しました。



二酸化炭素排出量可視化サービスを提供する企業と業務提携

当金庫では、お客さまのカーボンニュートラル達成への取り組みの支援体制を強化すべく、二酸化炭素排出量可視化サービスを提供するe-dash株式会社と業務提携しました。

これにより、当金庫ではお客さまのカーボンニュートラルの取り組みを、資金面だけでなく、現状把握から具体的な削減策の提案、実行までワンストップでサポートすることが可能となりました。

CO₂排出量削減への取組み

●CO₂フリー電気の導入

2022年12月、中部電力ミライズ株式会社と愛知県内の水力発電を利用したCO₂フリー電気「愛知Greenでんき」の需給契約を締結しました。

本部、第2本部ビルで利用する電力を「愛知Greenでんき」に移行することにより、地域の再エネの普及拡大と、再エネの地産地消を通じた地域内経済循環に積極的に取り組んでまいります。

地球にやさしく、未来をあかるく。



●エコキャップ運動への参加

NPO法人エコキャップ推進協会が運営する、ペットボトルのキャップを集めて世界の子供たちにポリオ(小児マヒ)ワクチンを届ける「エコキャップ運動」に参加しています。「ペットボトルのキャップを外す」ことにより、ペットボトル本体の再資源効率率が向上し、焼却処分される量が減少することでCO₂削減にも貢献しています。

❖その他の取組み

- クールビズの実施
- 電気自動車(BEV、PHEV)の導入



人材育成への取組み

当金庫では、職員一人ひとりが能力を最大限に発揮することができるよう、キャリアステージに合わせた研修を実施するなど、長期的な視野に立った能力開発に取り組んでいます。

❖入庫後3年間のフォロー研修

採用から配属までの新入職員研修、配属後の計画的なジョブローテーションや入庫後3年間にわたる定期的なフォロー研修を通じ、社会人としての心構えから、業務の基礎知識やコンプライアンス、営業活動におけるマナーやスキルに至るまできめ細かな教育を行うことで、若手職員の基礎能力を早期に高められるよう努めています。

❖外部派遣研修

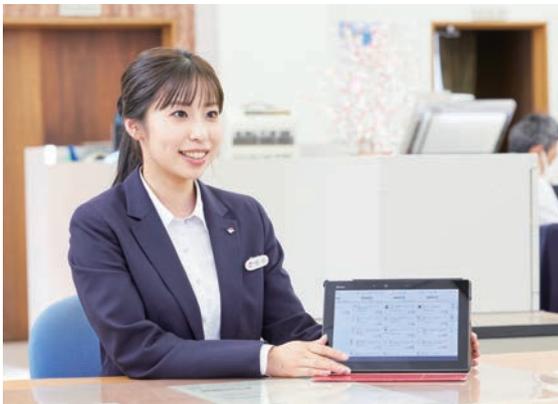
広い視野と柔軟な発想力、専門的な知識・技能を持つ人材を育成するため、様々な業種の企業などへの外部派遣研修を実施しています。

❖金庫内トレーニー

多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えすることができる人材を育成するため、本部専門部署でのトレーニー研修を実施しています。

❖自己啓発支援

職員一人ひとりの主体的なスキルアップ意欲を積極的に支援するため、通信講座や自宅学習用のWeb教材の充実などに取り組んでいます。



ワークライフバランス実現への取組み

当金庫では、育児・介護休業制度、半日単位・時間単位での休暇制度、家庭の事情により退職した場合の復職制度など、良好なワークライフバランスの実現に向けた制度の充実に取り組んでいます。

2022年度には、社会・経済環境の変化に対応し、定年を63歳に延長しました。また、2023年度からは初任給および若手職員の給与の引き上げを行っています。

これからも、年齢や性別に関係なく職員がやりがいを持って生産性高く働くことができるような職場環境作りに努めてまいります。

❖ワークライフバランス支援制度

●育児関連制度

育児休業制度	最長満2歳の誕生日の前日まで育児休業を取得することができます。
育児のための短時間勤務制度	申し出により小学校就学始期が属する月の末日まで短時間勤務を行うことができます。
所定外労働免除制度	申し出により小学校就学始期に達するまで所定外労働が免除されます。
2週間以内の出生時育児休業有給制度	男性職員の育児参加を支援するための制度です。
保育所の紹介制度	保育施設3先と契約し、子育て中の職員が働き続けられるよう支援しています。

●介護関連制度

介護休業制度	通算1年を限度に同一対象家族について3回まで介護休業を取得することができます。
介護のための短時間勤務制度	申し出により最長3年、短時間勤務を行うことができます。
所定外労働免除制度	介護のために必要な場合、申し出により所定外労働が免除されます。

●その他の制度等

半日単位有給休暇	午前または午後のいずれか半日単位で休暇を取得することができます。
時間単位有給休暇	1時間単位で休暇を取得することができます。
ノー残業デー	毎週水曜日をノー残業デーとして定時終了に努めています。
仕事と家庭両立のための再雇用制度	育児・介護など家庭の事情により退職する場合に、復職可能な状態となった時点で再雇用の選考が受けられる制度です。

交通安全啓蒙活動への貢献

春の交通安全運動期間中である4月7日(木)、岡崎警察署にて「岡崎幸田交通安全セーフティレディ」の委嘱式が開催されました。岡崎警察署管内(岡崎市・幸田町)にある7事業所より、当金庫職員を含む7名の女性を選出され、岡崎警察署長より委嘱状の交付を受けました。



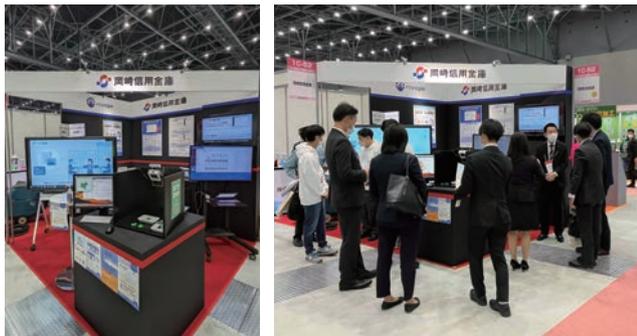
資料館企画展「万年筆の世界」

2022年8月9日(火)から10月2日(日)まで、当金庫資料館において企画展「万年筆の世界」を開催しました。大正・昭和初期に作られた古典万年筆や蒔絵を施した高級万年筆など約百本の万年筆をはじめ、日本の情景を表現した色彩豊かなカラーインクや、国内外の風景を細かなタッチで描いた万年筆画などを展示し、万年筆の歴史や魅力を紹介しました。期間中には、万年筆の組み立てを実際に体験できるワークショップや「万年筆のお悩み相談会」などを開催しました。



メッセナゴヤ2022

2022年11月、メッセナゴヤ2022に会場開催・オンライン展示の両方で出展しました。ご来場いただいた多くのお客さまに実演や動画を通じて、インボイス制度・電子帳簿保存法対応支援サービスをご紹介しました。(オンライン開催:11月1日(火)~11月30日(水)、会場開催:11月16日(水)~11月18日(金))



幸田町に「読書の記録」寄贈

2023年3月10日(金)、幸田町立図書館で借りた本を記録する通帳「読書の記録」5,000冊を同町に寄贈しました。「読書の記録」は、町立図書館に設置してある専用端末機に差し込むことで、借りた本のタイトルや作者などの情報を印字することができます。

子どもたちに読書の習慣を身に付けてもらうことが目的です。町立小・中学校の児童・生徒を対象に配布し、2023年4月15日(土)から運用が開始されています。



アティックアート支援活動

当金庫は、障がいがありながらも素晴らしい絵の才能を持つアーティストたちの自立に取組む一般社団法人アティックアートの活動を応援しています。

❖ボックスティッシュのリニューアル

アティックアート活動の一環として作成しているノベルティグッズの一つであるボックスティッシュのデザインをリニューアルしました。ボックスティッシュは、2012年度より毎年度リニューアルしており、11作目となる今回のデザインには、愛知県立春日台特別支援学校の8名の生徒のみなさんの絵画を採用しました。



❖あいちアール・ブリュット×アティックアート まちなかギャラリー

2023年2月13日(月)から3月5日(日)まで、芸術・文化活動を通じて障がいのある方の自立を応援する「まちなかギャラリー」が開催されました。当金庫では、本店営業部など5店舗のロビーに特別支援学校の生徒の作品とそれをデザイン化して作成したノベルティグッズを展示しました。



家康公検定(家康公検定2022と第1回ジュニア家康公検定)

当金庫では、戦乱の世に終止符を打ち、江戸の平和の礎を築いた徳川家康公に学ぶ活動を行っています。中心事業である「家康公検定」は、第11回目となる「家康公検定2022」を10月15日(土)に実施し、全国から1,000名を超える方が受験しました。2023年1月には、明日を担う子どもたちのふるさとに対する愛着と誇りの醸成を目的に、「ジュニア家康公検定」を初めて実施し、岡崎市および幸田町から3,000名を超える小学6年生が受験しました。



特殊詐欺未然防止への貢献

振り込め詐欺やロマンス詐欺など特殊詐欺被害の未然防止に貢献したとして、緑丘支店、幸田支店、大和支店、竜美丘支店、今村支店、大府支店、城北支店、佐藤町支店、牛川支店が警察署から感謝状を授与されました。このうち、佐藤町支店は今年度2度、牛川支店は2021年にも1度未然防止に貢献した実績があり「特殊詐欺被害防止対策 優良店舗」に認定されました。



❖この1年のあゆみ

- 2022年 4月 4日 大和支店・橋目支店を矢作支店のサテライト店舗(預金特化型店舗)として営業開始
- 2022年 5月16日 「プレミアムゴージャス外貨定期預金」の取扱いを開始(～11月15日)
- 2022年 6月15日 「第100期通常総代会」を開催
- 2022年 6月17日 「経営者のための事業承継セミナー」を開催(WEB配信)
- 2022年 8月 1日 「個別有償マッチングサービス」の取扱いを開始
- 2022年 8月 9日 資料館にて「万年筆の世界」を開催(～10月2日)
- 2022年 8月22日 Hi-Co(高抗磁気)通帳の取扱いを開始
- 2022年 9月 8日 「『インボイス制度』『電子帳簿保存法』対策セミナー」を開催(WEB配信・会場)
- 2022年 10月13日 「『インボイス制度』『電子帳簿保存法』対策セミナー」を追加開催(WEB配信限定)
- 2022年 11月 9日 「トータルアセットUSDルサービス」の取扱いを開始
- 2022年 11月16日 「将来に備える代理人サービス」の取扱いを開始
- 2022年 12月 1日 中部電力ミライズ提供「引越しおまとめ便」から岡崎信用金庫の住所変更を案内するサービスを開始
- 2022年 12月 6日 「まとめて資金管理推進・活用セミナー」を開催(12月6日、8日、13日、15日の4日間)
- 2022年 12月14日 インフルエンサーマーケティング事業を運営する株式会社トリドリと業務提携
- 2023年 1月 4日 教育ローン特別金利「子育て応援キャンペーン」を実施(～6月30日)
- 2023年 1月 6日 CO₂排出量可視化サービスを提供するe-dash株式会社と業務提携
- 2023年 1月18日 おかしんアプリ「アプリ通帳(通帳レス)」サービスの取扱いを開始
- 2023年 1月23日 「岡崎医療センター前支店」を岡崎市針崎町に開設
- 2023年 1月28日 岡崎信用金庫資料館にて「山里アートin岡崎信用金庫資料館」を開催(～3月12日)
- 2023年 2月 8日 「インボイス制度・電子帳簿保存法対策セミナー」(WEB配信限定)を開催
- 2023年 2月13日 あいちアール・ブリュット×アティックアート連携作品展「まちなかギャラリー」を本店営業部等5店舗で共同開催(～3月5日)
- 2023年 2月20日 「下地支店」を新築移転オープン
- 2023年 3月15日 オンラインにて「『おかしん先端科学奨学金制度』奨学生による成果発表会」を開催(配信開始)
- 2023年 3月 1日 岡崎信用金庫本部2階大ホールにて、名城大学との合同セミナー「カーボンニュートラル達成に向けた第一歩」を開催

内部管理態勢の整備

基本的な考え方

当金庫は、信用金庫法に基づき、業務の健全性・適切性を確保するための基本方針として「内部管理基本方針」を制定し、内部管理態勢の整備・確立に向けた取組みを進めています。

取組み状況

理事会を業務執行上の最高決議機関として、各種規程等に沿って厳格に運用しつつ、適切な権限移譲を行い、迅速な意思決定による業務運営に努めています。

❖理事会

理事14名(2023年6月末現在)で構成され、経営に係る重要な事項、方針および業務の執行を決定するほか、コンプライアンス、リスク管理および監査結果の状況などを定期的に報告しています。理事会は、毎月開催しています。

❖監事・監事会

監事会は監事5名(2023年6月末現在)で構成され、そのうち非常勤監事2名(うち員外監事1名)がいます。各監事は監事会で策定された監事監査方針および監事監査計画に基づいて理事会をはじめ重要な会議に出席し、業務および財産の状況調査などを通じて理事の職務執行を監査しています。

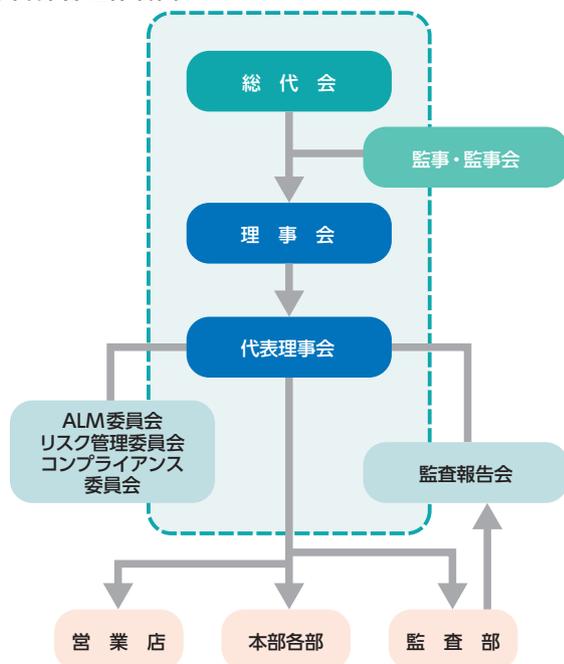
❖代表理事会

代表理事会は常務理事以上の代表理事によって構成され、理事会決議事項の協議やその他各種規程に定めた経営上の重要事項の決議などを行っています。

❖内部監査体制

当金庫では、各業務部門から独立した監査部が、本部・営業店の各部署に定期的な監査を実施し、業務運営の適切性や各種リスク管理の有効性を検証しています。その結果をとりまとめて代表理事全員が出席する監査報告会に報告し、問題点に対する必要な改善事項等を協議しています。監査報告会は四半期に1回開催しています。

●内部管理体制図



❖リスク管理体制

多様化・複雑化する金融業務を適正に運営するために、さまざまなリスクを正確に把握・分析し、適切に管理することに努めています。信用リスク、市場リスク、流動性リスクは総合企画部を統括部署とし、オペレーショナル・リスク等に関してはリスク管理部を統括部署としています。それぞれが統括するリスクに応じ、所管部と協力して取組みを進め、統合的リスク管理の充実にに向けた対応を行っています。

また、重要な施策などを協議する場としてALM委員会、リスク管理委員会をそれぞれ設置しています。

①ALM委員会

当金庫では、ALM(資産及び負債の総合的管理)の重要性を認識し、リスク分析を踏まえた上、収益の向上をはかる目的でALM委員会を開催しています。担当代表役員が委員長となり、関連する部長が出席し、リスク対収益の観点から重要な施策について協議しています。

②リスク管理委員会

オペレーショナル・リスク等の状況や課題などを協議・報告することを目的に、担当代表役員を委員長とするリスク管理委員会を定期的に開催しています。

③統合的リスク管理

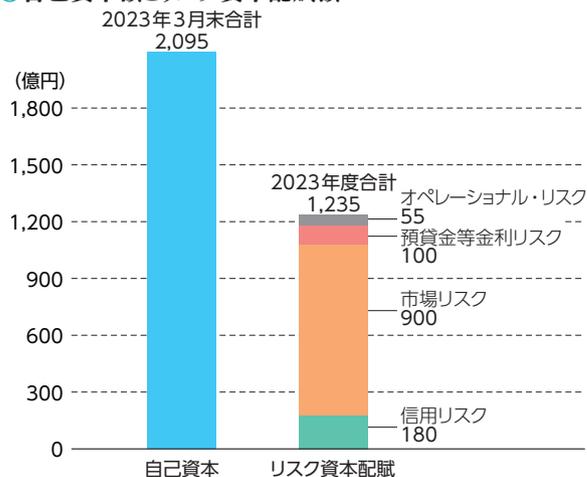
経営の健全性を維持し、収益確保に向けた適正なリスクを管理していくために、計量化しているリスクを自己資本の一定範囲内にコントロールしています。信用リスク、市場リスク、預貸金等金利リスクについて、VaR(バリュー・アット・リスク)*を用いたリスク分析によって計量化(潜在的な最大損失額を算出)し、これをベースに年度ごとに経営計画や市場変動の予測に基づきそれぞれリスク資本を配賦することによって、全体のリスク量がこの範囲内に収まるよう検証・分析しています。

また、現状、計量化できていないオペレーショナル・リスクは、リスクの発生未然防止に努め、これらの事象が発生した場合には速やかに適切な対応に努めています。

*VaR(バリュー・アット・リスク)

過去の一定期間のデータをもとに、一定期間(保有期間)・一定確率(信頼区間)のもとで現在保有する資産から将来、発生しうる最大損失額を統計的に計測する方法です。

●自己資本額とリスク資本配賦額



❖危機管理体制

大規模災害、システム障害、サイバー攻撃、新型インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症、風評等への対応として、危機管理体制を整備しています。それぞれの危機事案を想定した規程・マニュアル等を定め、非常事態へ備えるための各種訓練等を実施しています。

非常事態が発生した場合には、状況に応じて「緊急対策本部」を設置し、一元的な指揮・命令システムを確保するとともに、最低限必要な業務を継続し、できるだけ早く通常業務の再開をはかるための体制整備に取り組んでいます。

信用リスク

貸出先等の倒産や財務状況の悪化などにより金融機関の保有する資産の価値が減少もしくは消滅し、金融機関が損失を被るリスクのことです。

当金庫では、役職員が与信業務に取組む際の基本姿勢等を「クレジットポリシー」として定め、これらに基づいた適切な審査・管理体制の維持に努めています。

また、すべての貸出先を対象として財務情報などの定量情報や経営力などの定性情報を勘案し、経営実態を見極めた適切な信用格付を通じて、VaRによる信用リスクの計量化を実施するとともに、「自己査定に関する規程」に基づく厳格な資産査定を行い、貸出資産の健全性確保をはかっています。これらに加え、与信が特定の貸出先や業種に偏る（信用集中リスク）ことのないように定期的にモニタリングを行い、リスクの分散を図っています。

市場取引に伴う信用リスクについては、金庫で定めた規程等により適切なリスク管理に努めています。

市場リスク

金利の動向や市場の変動によって金融機関が保有する預貸金、有価証券等の資産・負債の価値が変動し、損失を被るリスクのことです。具体的には、金利変動により発生する金利リスク、有価証券等の価格変動により発生する価格変動リスク、為替相場の変動により発生する為替リスクなどがあります。

当金庫では、市場取引を行う運用部門（フロント）と事務処理を行う事務管理部門（バック）を分離し、リスク管理部門（ミドル）をこれらの市場部門と組織上分離して相互牽制体制を確立するとともに、理事会等で承認された自己資本に見合った適正なリスク・リミット（リスク量の限度額）などを遵守しています。

また、市場動向により日々変動する市場リスクについてはVaRにより算出したリスク量を定期的にモニタリングし、厳正な管理に努めています。

流動性リスク

市場の混乱や当金庫の財務内容悪化により、予期せぬ資金流出に必要な資金の確保が困難となり資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常より著しく高い金利で資金の調達を余儀なくされることにより損失を被るリスクのことです。

当金庫では、国債、地方債などの市場流動性の高い有価証券を保有することに心がけるとともに、突発的な現金需要にも十分に対応できるよう、余裕を持った資金繰りに努めて、流動性リスクが顕在化しないように厳正に管理しています。

オペレーショナル・リスク

業務運営の過程、役職員の活動、コンピュータシステムの処理等における不適切な対応や外部環境の変化などから損失が発生し、経営に重大な影響を与えるリスクの総称です。

オペレーショナル・リスクへの対応として当金庫では、システムリスク、事務リスクについて年度ごとにリスク管理の基本方針を定め、態勢整備を進めるとともに、法務リスク、人的リスク、有形資産リスク、風評リスクなどのその他のリスクについても、所管部が発生防止に向けた取組みを進めています。

❖システムリスク

コンピュータシステムの障害、不具合による誤作動、不正使用、情報資産の漏えい、サイバー攻撃などが発生することによって損失を被るリスクのことです。

当金庫では、安定した品質を保ち適正なシステム機能を提供するため、「金融機関等コンピュータ安全対策基準書」等をもとにハードウェア、ソフトウェアの安全性と信頼性の確保に努めています。

また、大規模地震などの災害対策のため、システム回線の二重化、システム障害訓練等の実施など緊急時対応の実効性の確保に努めています。

❖事務リスク

役職員が正確な事務処理を怠ったり、事故・不正等を起こしたりすることにより、損失を被るリスクです。

当金庫では、事務統括部において、「事務取扱要領集」の定期的な見直しを行うとともに、教育・研修、臨店指導を通じて職員の事務知識の習得、向上をはかるなど厳正な事務を行うための内部環境の整備に取り組んでいます。

また、発生した事務ミスについてはその原因を究明し、今後の対応策を職員に周知徹底して再発防止をはかるとともに、各営業店における毎月の自店検査や監査部による定期的な内部監査を実施することによって、事故防止に向けた内部牽制態勢を構築しています。

❖その他リスク

適正な業務運営をはかる中で、適切な管理態勢の整備とリスクの軽減に向けた取組みを進めています。

①法務リスク

業務上の取引等において、役職員の法令等違反や不適切な対応等により損失を被るリスクのことです。

②人的リスク

役職員の雇用問題や職場での労働災害等が発生することにより損失を被るリスクのことです。

③有形資産リスク

当金庫が保有する有形資産が自然災害等によって損傷し、損失を被るリスクのことです。

④風評リスク

経営状態等に関する評判の悪化や役職員の言動・行動などによって当金庫の信用が著しく低下し、損失を被るリスクのことです。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策への取組み

マネー・ローンダリング等への対応

当金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策を経営上の重要課題の一つと位置づけ、リスクベース・アプローチによる有効なマネロン・テロ資金供与リスク管理態勢の整備に取り組んでいます。マネロン・テロ資金供与対策に係る諸施策については、その実効性を定期的に検証し、必要に応じて改善を行うなど、継続的に管理態勢の充実強化を図ってまいります。また、こうした取り組みについて、お客さまのご理解・ご協力を得られるよう周知に努めてまいります。

反社会的勢力への対応

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、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、断固たる態度で拒絶し、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。これらの事項などを「反社会的勢力に対する基本方針」に定め、これを遵守します。

コンプライアンス(法令等遵守)への取組み

コンプライアンスの基本方針

当金庫は、コンプライアンスを経営の最重要課題として位置付け、全役職員が法令等遵守に主体的に取り組むことを基本方針としています。

そのもとで、法令等遵守態勢に係わる基本事項を定めた「コンプライアンス統括規程」を制定し、理事会を頂点とした強固な運営体制を構築しています。

活動面では、具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定しています。このプログラムに沿って職員の意識向上および法令等遵守態勢の構築に向けたテーマ別活動に、全役職員で取り組んでいます。

コンプライアンス運営体制

コンプライアンスに関する最終意思決定機関は理事会です。理事会は、コンプライアンスの実践に係る基本方針および遵守基準を定めるとともに、各種施策の遵守状況を適切に評価しています。そして理事会は、コンプライアンス方針の業務執行機関としてコンプライアンス委員会を設置し、総合的な経営管理の立場から検討、計画、評価しています。

また、コンプライアンス統括部署としてリスク管理部(法務管理室)を設置し、コンプライアンス態勢に係わる企画・立案を行うとともに、指導・教育、質問・相談への対応を行っています。

各部署の体制については、主要な業務統括部署に「コンプライアンス・オフィサー」を、各店舗には「コンプライアンス担当者」を配置し、所管業務および所属職員に対するコンプライアンスの啓蒙、指導、検証を行っています。

職員がコンプライアンス違反の事実、またはそのおそれを知ったときはコンプライアンス・オフィサーまたはコンプライアンス担当者に報告することとしていますが、さらに「ホットライン」として直接、リスク管理部(法務管理室)または監事、顧問弁護士と連絡できる体制としており、万一の法令等違反の発生には、迅速かつ適切に対応できるようにしています。

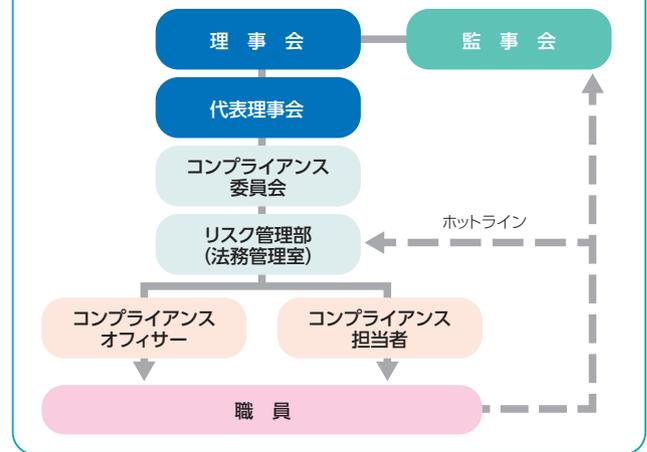
コンプライアンスに係わる活動

年度ごとのコンプライアンス・プログラムに沿って、全店向け研修会の開催を行うほか、コンプライアンス・マニュアル等のツールを活用して定期的な店内勉強会を開催するなど、適切な業務運営に向けた取組みを進めています。

◆コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンス実践のための手引書として「コンプライアンスの基本方針」、「コンプライアンス統括規程」、「行動憲章」、「法令等遵守の解説」等で構成し、適宜・適切な見直しを行っています。

◎コンプライアンス運営体制図



顧客保護等への取組み

お客さまへの説明態勢

当金庫では、金融商品販売法に基づいた「勧誘方針」に沿って、個別のお取引における適切な対応を徹底するとともに、研修会・勉強会を開催し役職員の知識向上を図っています。

お客さまへのサポート態勢

当金庫では、営業店の窓口や渉外係による訪問など、日々の業務を通じてお客さまの「声」を伺っています。また、本部の「顧客相談室」、ホームページ上の「ご意見・ご要望」サイト、商品・サービスごとに設けているフリーダイヤルなどにも、多くのお客さまから貴重なご意見・ご要望をお寄せいただいています。

これらのご意見・ご要望等については金庫内で十分検討し、今後の業務に反映させていく態勢としております。

お客さま情報の管理態勢

当金庫では、個人情報保護法の規定に沿って、「個人情報保護規程」「個人情報保護運用細則」等を制定し、個人のお客さまに係わる情報の取得・利用・提供等に関する取扱いや安全管理措置への対応方法を明確化するるとともに、本部・営業店では個別事案に関してこれらに準拠した厳正な取扱いを行っています。また、法人等のお客さまについても個人のお客さまと同様に、適正な情報管理を行っています。

個人番号(マイナンバー)については、法令等で定められた範囲内でのみ利用し、お客さまにとって利用目的が明確になるように定める宣言として「個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」を制定しています。

外部委託管理態勢

当金庫では、業務を効果的、効率的に進めるために、現金や託送物の配送、コンピュータの保守・管理など、限定して外部の業者に委託しています。

業務の内容等に応じて委託業者を厳格に選定するとともに、個別に業務委託契約を締結して守秘義務を課し、定期的に委託業務の中身を検証し、適切な対応を図っています。

利益相反管理態勢

当金庫は、お客さまとの取引にあたり、当金庫とお客さまの間、ならびに当金庫のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および当金庫の利益相反管理にかかる取組方針である「利益相反管理基本方針」に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適正に業務を遂行しております。



苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、「当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要」を定め、公表しています。

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または顧客相談室で受け付けています。

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえで、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。
苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

	岡崎信用金庫 顧客相談室
住 所	〒444-8602 愛知県岡崎市菅生町字元菅 41 番地
フリーダイヤル	0120-102-156
電話番号	0564-25-7212
eメール	goiken@okashin.co.jp
受付日時	月～金 9:00～17:00 (祝日、12/31～1/3を除く)
受付媒体	電話、FAX、eメール、手紙、面談

※お客さまの個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客さまのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

また、当金庫のほかに、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」でも苦情等のお申し出を受け付けています。

	一般社団法人全国信用金庫協会 全国しんきん相談所
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
電話番号	03-3517-5825
受付日時	信用金庫営業日/9:00～17:00
受付媒体	電話、手紙、面談

4. 愛知県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、顧客相談室または下記の愛知県弁護士会紛争解決センターへお申し出ください。

	愛知県弁護士会 紛争解決センター 名古屋本部	愛知県弁護士会 紛争解決センター 西三河支部
住 所	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	〒444-0804 愛知県岡崎市明大寺町字道城ヶ入 34-10
電話番号	052-203-1777	0564-54-9449
受付日時	月～金 (祝日を除く) / 10:00～16:00	月～金 (祝日を除く) / 10:00～16:00

また、投資信託・債券等のリスク性商品については、証券・金融商品あっせん相談センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、顧客相談室または下記の証券・金融商品あっせん相談センターへお申し出ください。

	特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター (ADR FINMAC)
住 所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1
フリーダイヤル	0120-64-5005
受付日時	月～金 (祝日を除く) / 9:00～17:00

5. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および各部署に責任者をおくとともに、顧客相談室がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および顧客相談室が連携したうえで、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を顧客相談室から行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- (5) 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- (8) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- (9) お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。

制 定 2010年10月1日