

脱炭素化に向けた取組み

2023年度の取組み

サステナビリティ

当金庫について

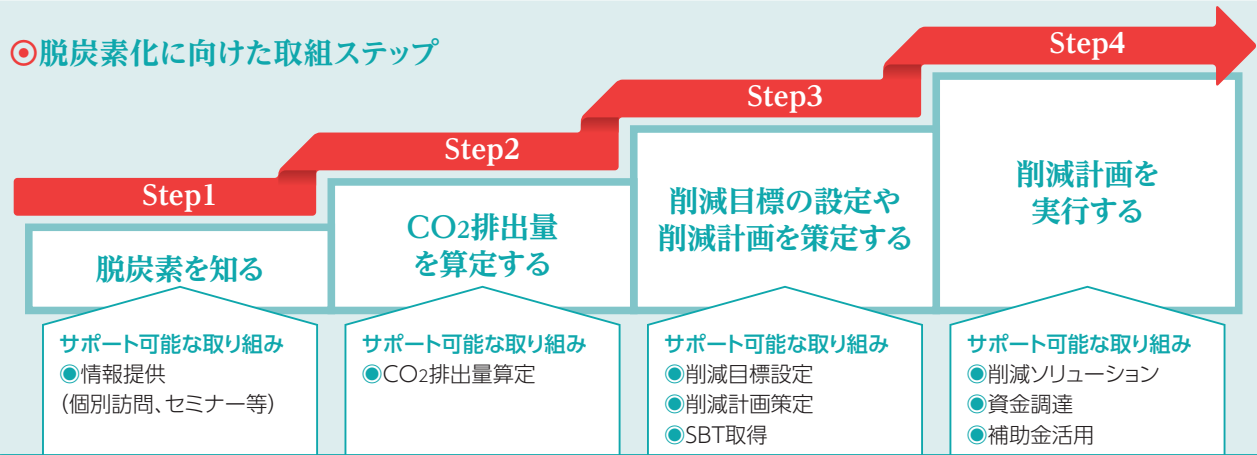
業務・店舗のご案内

開示項目一覧

◎お客さまサポートの取組み

わが国は2050年のカーボンニュートラル(※)達成を国際公約として掲げており、その実現に向けて社会全体で脱炭素に取り組むことが求められています。こうしたなか、大企業を中心にそのサプライヤーや取引先を含んだ商流全体で二酸化炭素(CO₂)排出量を削減する流れが強まっています。 ※CO₂などの「排出量」から植林や森林管理などによる「吸収量」を差し引いて全体として実質的にゼロにすること

◎脱炭素化に向けた取組ステップ



当金庫では、お客さまの状況に応じた多様なメニューのご提供を通じて脱炭素経営をサポートいたします。

CO₂排出量算定

脱炭素化の取組みは現状把握としてのCO₂排出量の算定から始まります。

当金庫では、算定を行ううえで必要となる各種情報のご提供のほか、提携関係にある専門企業のご紹介を通じて、お客さまのCO₂排出量の可視化をサポートします。



削減目標の設定、削減計画の策定

脱炭素の取組みを進めるに当たっては、国や業界、競合企業の削減目標などを参考に、自社が「いつまでに、どのくらい、どうやって削減するのか」という具体的な削減目標や計画を設定・策定することが重要です。

当金庫では、科学的根拠に基づく指標(SBT)を活用した目標設定から、具体的な削減計画の策定に至るまでワンストップでサービスをご提供させていただきます。

おかしんサステナビリティ・リンク・ローン

当金庫ではお客さまの脱炭素の取組みを資金面から強力にバックアップするため、専用の融資商品を取扱っております。そのひとつである本商品では、お客さまのサステナビリティ戦略と整合した取組目標(サステナビリティ・パフォーマンス・ターゲット)を設定し、その達成状況に応じて金利を引き下げることが可能となります。ローンの実行後においても当金庫はお客さまと一体となって目標達成に向けた取組みを推進してまいります。



本商品を利用して導入したソーラーカーポート

削減ソリューション

CO₂排出量の削減には、エネルギー消費量を削減する取組みである「省エネ」と再生可能エネルギーを創る「創エネ」の両面からの取組みが重要となります。

当金庫では、LED照明、高効率稼働が可能な各種設備(空調、ボイラー、キュービクルなど)や遮熱塗料などの省エネ設備等と、太陽光発電に代表される創エネ設備の双方に関し、信頼のおける業者と提携して導入をご支援してまいりますので、お気軽にご相談ください。



補助金活用

削減計画の実行段階において各種設備の導入を行う際、補助金の活用により、資金面の負担を軽減することが可能となるケースもあります。

当金庫では、専門業者との提携を通じて脱炭素化につながる各種補助金の申請をサポートさせていただきます。

◎当金庫自身の取組み

当金庫は、使用するエネルギーを「減らす」「創る」「選ぶ」の3つの視点から、当金庫自身のCO₂排出量を削減できるよう取り組んでいます。

減らす

エネルギー消費量を減らしたり、環境に悪影響を及ぼす化石燃料を電気に転換します

環境配慮型店舗、LED照明

当金庫では、新設・建替店舗を対象にエネルギー効率が
高いLED照明や空調設備、断熱性に優れた二重ガラスなどを
取り揃えた環境配慮型店舗の導入を推進しています。



岡崎医療センター前支店(2023年1月新設オープン)



下地支店(2023年2月移転オープン)

電気自動車

当グループ全体で排出するCO₂排出量のうち、1割近くを
占めるガソリンの使用量を削減するため、本部及び本店営業部
で使用する営業車両として三菱自動車の電気自動車(EV)
「ekX EV」を導入しました。

今後もカーボンニュートラルの取組みの一環として、EVへ
の入替えを行うなど、環境配慮車の導入を進めてまいり
ます。



創る

活動に必要なエネルギーを創ります

太陽光発電

「創エネ」の有力な手段である太陽光発電設備を
2024年1月に幡豆支店へ設置しました。同支店では
電力使用量の3割近くを太陽光発電で賄っています。

今後も新設や建替する店舗を中心に導入をすすめ、
グループ全体でのエネルギー消費量の削減に積極的に
取り組んでまいります。



幡豆支店(2024年1月稼働)

選ぶ

排出量が少ないエネルギーを選びます

CO₂フリー電力

当金庫は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を出さない「愛知Greenでんき」
の需給契約を締結し、本部及び第二本部ビルの使用
電力を「愛知Greenでんき」へ段階的に移行しています。

今後も、地域における再エネの普及拡大と、エネル
ギー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。



多様な人財の活躍に向けた取組み

2023年度の取組み

サステナビリティ

当金庫について

業務・店舗のご案内

開示項目一覧

◎ 職員のワークライフバランス実現に向けたサポート

平均勤続年数

20年11月

(2024年3月末現在)

月平均残業時間

5.9時間

(2023年度)

育児休業取得率

(女性)100% / (男性)100%

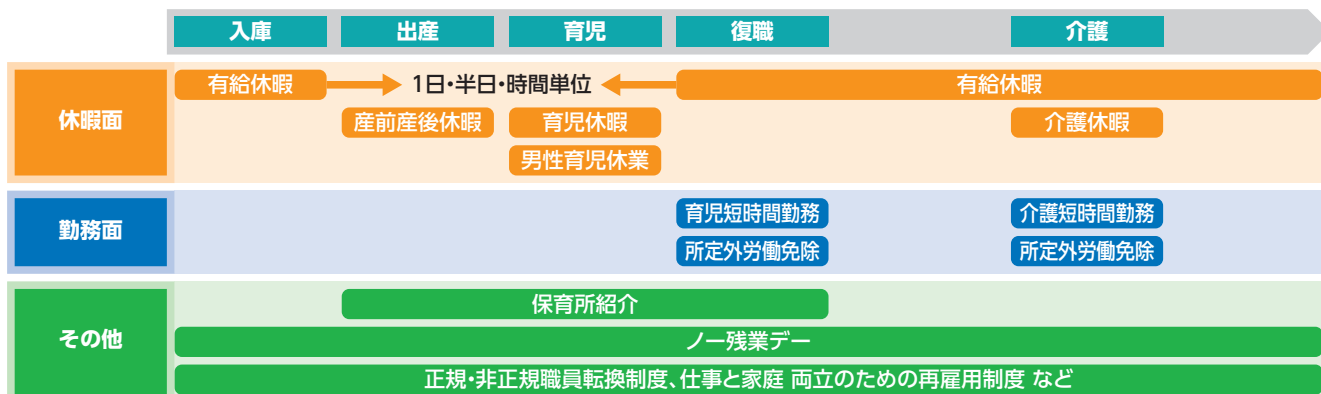
(2023年度)

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。

また、社会・経済環境の変化に対応し、定年延長(63歳)や幅広い職員を対象とした給与の引き上げを行っています。

これからも、年齢や性別等に関係なく職員が働きがいを感じながら生産性高く働くことができるような職場環境作りにも努めてまいります。

職員のワークライフバランスをサポートする制度(例)



◎ キャリア形成サポート

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、個々のキャリアステージに合わせて職層、業務やテーマごとの多様な研修を実施するなど、長期的な視野に立った職員のキャリア形成を積極的にサポートしています。



■ 入庫後3年間の集中教育研修

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。

入庫後1~3年間の集中教育研修



●女性活躍推進

当金庫では、これまで女性職員の積極的な登用や従事する業務範囲の拡大、育児関連制度の充実など、その活躍を積極的にサポートする様々な取組みを実施してまいりました。

今後も性別に関係なく、すべての職員が働きがいを感じることができるよう魅力ある職場環境の整備に注力してまいります。

女性職員比率

37.0%

(2024年3月末現在)

新入女性職員比率

39.3%

(2024年4月1日入庫)

女性職員の平均勤続年数

17年7月

(2024年3月末現在)

女性職員の役席者以上比率

29.7%

(2024年3月末現在)



所属：営業店 担当業務：TLA(トータルライフアドバイザー)



所属：営業店 役職：次長

●中高年齢者活躍推進

高齢化が進展するわが国と同様に当金庫職員の平均年齢も40代半ばとなっています。当金庫ではこの現状を正面から受け止め、中高年齢期にある職員がこれまで培ってきたスキルや経験を最大限活かせる場を提供するとともに、変化が目まぐるしい社会環境に適応できるよう多様な研修を実施してまいります。

平均年齢

43歳9月

(2024年3月末現在)

●障がい者活躍推進

当金庫では、障がいを有する方々の雇用確保を推進するため、2017年に12月に「特例子会社」制度を活用してオーエスパートナー(株)を設立しました。

同社では専門のジョブコーチの指導のもと、10数名の職員が当金庫の事務作業に従事しています。

障がい者雇用率

3.38%

(2024年3月末現在)



オーエスパートナー従業員の勤務風景

●その他

当金庫は、子育てをはじめとするワークライフバランスや女性活躍の取組みを積極的に推進しております。



愛知県ファミリーフレンドリー企業



名古屋市子育て支援企業



あいち女性輝きカンパニー

◎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原画作者への記念品贈呈式

2023年6月22日(木)、愛知県立名古屋特別支援学校において当金庫2023年度ボックスティッシュデザインの原画作者7名に記念品を贈呈しました。

■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

2024年2月14日(水)から3月6日(水)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やあいちアール・ブリュット展出展作家の作品と、それをデザイン化したノベルティグッズを展示しました。



ボックスティッシュデザインの原画作者への記念品贈呈式



あいちアール・ブリュット優秀作品特別展 作者への記念品贈呈式



まちなかギャラリー

◎おかしん講演会・異業種交流会を開催

2023年7月11日(火)、当金庫のお取引先など約290名を集め、「第15回おかしん講演会・異業種交流会」を開催しました。

講演会では、元国税庁長官の大武健一郎氏を講師にお招きし、「どうする日本、どうする我が社」をテーマに講演いただきました。



◎資料館「天元戦関連イベント」の開催

2023年10月10日(火)に岡崎市の龍城神社で「第49期天元戦」が開幕したことに合わせ、2023年10月3日(火)から10月29日(日)まで、当金庫資料館において「天元戦関連イベント」を開催しました。囲碁のルールや歴代天元19人を紹介する写真パネル、10日に対局した関天元と一力棋聖の直筆サインなどを展示し、魅力を紹介しました。



◎「第67回ええじゃないか豊橋まつり」に参加

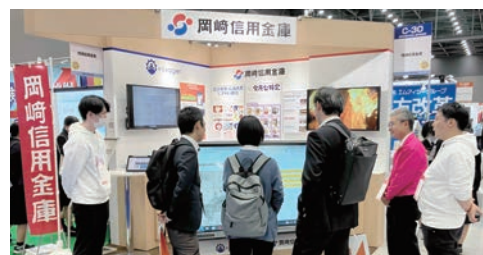
2023年10月21日(土)、豊橋駅前で行われた「第67回ええじゃないか豊橋まつり」の「総おどり」に豊橋ブロック職員が参加しました。

豊橋市に秋の訪れを告げるまつりの4年ぶりの通常開催に、会場は大いにぎわいました。



◎メッセナゴヤ2023

2023年11月8日(水)～10日(金)、ポートメッセなごや(名古屋市港区)で、日本最大級の異業種展示会「メッセナゴヤ2023」が開催されました。デジタルトランスフォーメーション(DX)や脱炭素技術などをテーマにした交流・商談が行われました。



「家康公検定2023」、「徳川家康公作文コンクール」合同表彰式

2023年11月26日(日)、長誉館(岡崎市中町)で、「家康公検定2023」「第20回徳川家康公作文コンクール」合同表彰式が開催されました。「家康公検定」では、優秀合格者12名に対し、主催者の公益財団法人徳川記念財団の徳川家広理事長(徳川宗家19代)より表彰状を、一般社団法人徳川家康公に学ぶ会の大林市郎代表理事より合格証を授与し、栄誉を讃えました。

表彰式終了後は、徳川理事長より「令和から見える江戸元禄」をテーマに講話がありました。

当金庫は、一般社団法人徳川家康公に学ぶ会の事務局として本事業のお手伝いをしています。



小学校校外学習を受け入れ

2024年2月7日(水)、当金庫岡崎医療センター前支店で岡崎市立岡崎小学校の3年生児童約120名を招き、災害時用設備の見学会を実施しました。

当店は、災害時のコミュニティスペースとしての活用を想定し、災害時用設備を備えています。見学会では、井戸、炊き出し用のかまどとして使えるベンチ、マンホールトイレ、ATMと相談窓口の機能を備えた移動店舗車を紹介。児童のみなさんからは、「勉強になった」「困った時に役に立つ設備が近くにある良かった」などの感想をいただきました。



「おかしん先端科学奨学金制度」 奨学生によるオンライン成果発表会

2024年3月7日(木)、当金庫城下町支店(岡崎市上六名2丁目)のセミナールームにおいて、「おかしん先端科学奨学金制度」奨学生によるオンライン成果発表会を開催しました。5名の奨学生に日ごろの研究成果を発表いただき、その様子をオンラインにて動画配信しました。



「おかしん寄付・寄贈型私募債

2023年7月より「おかしん寄付・寄贈型私募債」の取り扱いを開始し、2023年度は11件を受託しました。私募債を発行するお客様から受け取る手数料の一部で、お客様が指定された公的機関・教育機関等に寄付金・寄贈品を贈呈しています。



献血

当金庫では日本赤十字社の活動を支援し、年に2回、献血バスを本部駐車場へ招いて、職員による団体献血を実施しています。



「特殊詐欺未然防止への貢献

振り込め詐欺や投資詐欺など特殊詐欺被害の未然防止に貢献したとして、矢支店、日名支店が岡崎署から、刈谷日高支店が刈谷署から、城北支店が名古屋北署から感謝状を授与されました。



内部管理態勢の整備

2023年度の取組み

サステナビリティ

当金庫について

業務・店舗のご案内

開示項目一覧

● 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17名(2024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6名(2024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。

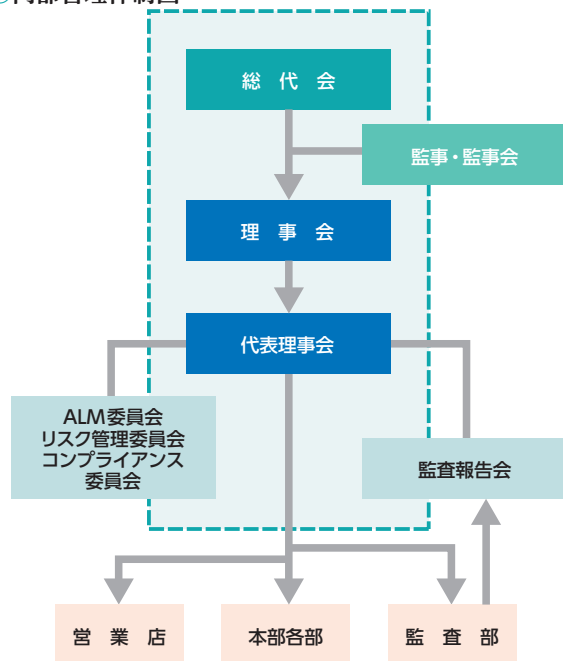
■ 代表理事会

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、業務運営の適切性及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た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。

1 ALM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

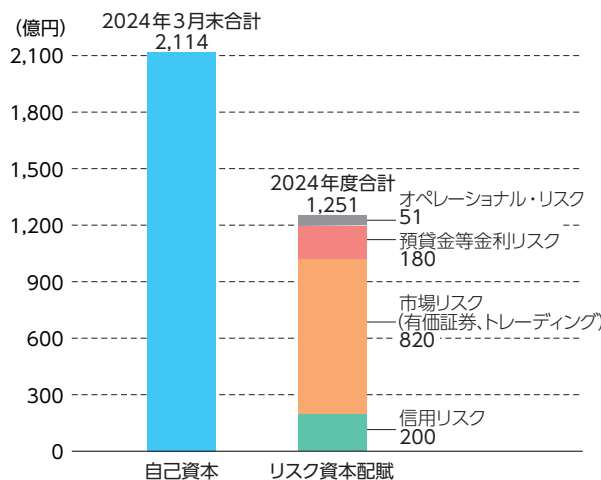
経営の健全性を維持し、収益確保に向けた適正なリスクを管理していくために、計量化しているリスクを自己資本の一定範囲内にコントロールしています。信用リスク、市場リスク、預貸金等金利リスクについて、VaR(バリュー・アット・リスク)*を用いたリスク分析によって計量化(潜在的な最大損失額を算出)し、これをベースに年度ごとに経営計画や市場変動の予測に基づきそれぞれリスク資本を配賦することによって、全体のリスク量がこの範囲内に収まるよう検証・分析しています。

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、リスクの発生の未然防止に努め、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。

リスク管理強化への取組み

●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あります。

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あります。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、厳格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あります。

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あります。

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格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とともに、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あります。

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あります。

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あります。

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あります。

●サイバーセキュリティへの取組み

当金庫は、サイバーセキュリティリスクへの対応を重要な経営課題であると位置付け、継続的な態勢整備を推進します。

サイバーセキュリティ取組方針

当金庫および関連会社は、サイバーセキュリティリスクへの対応が重要な経営課題であると認識し、サイバーセキュリティ基本法、サイバーセキュリティ経営ガイドライン、その他サイバーセキュリティに関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な態勢整備に努めます。 2023年11月17日

1. 経営陣が自らリーダーシップを発揮し、対策を推進します。
2. 業務委託先を含めたセキュリティ対策の整備に努めます。
3. セキュリティ対策にかかる情報連携・情報開示に努めます。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与・拡散金融対策への取組み

●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・拡散金融（以下、マネロン等）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等のリスク管理態勢の整備に取り組んでいます。マネロン等の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)への取り組み

2023年度の取り組み

サステナビリティ

当金庫について

業務・店舗のご案内

開示項目一覧

●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ですが、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。

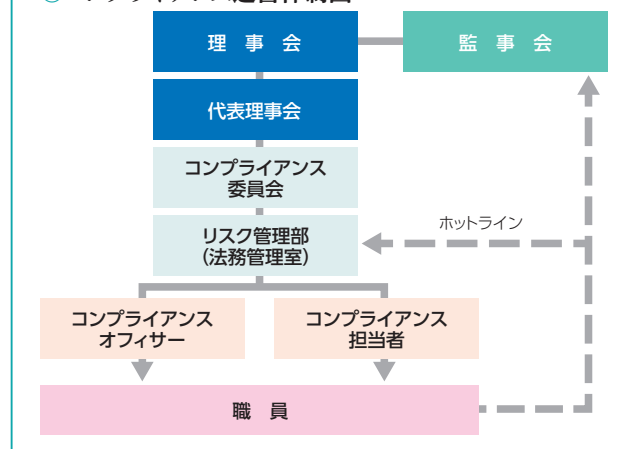
●コンプライアンスに係わる活動

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り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



顧客保護等への取り組み

●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。



金融ADR制度への対応

● 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、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、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