

# 法令等遵守の体制

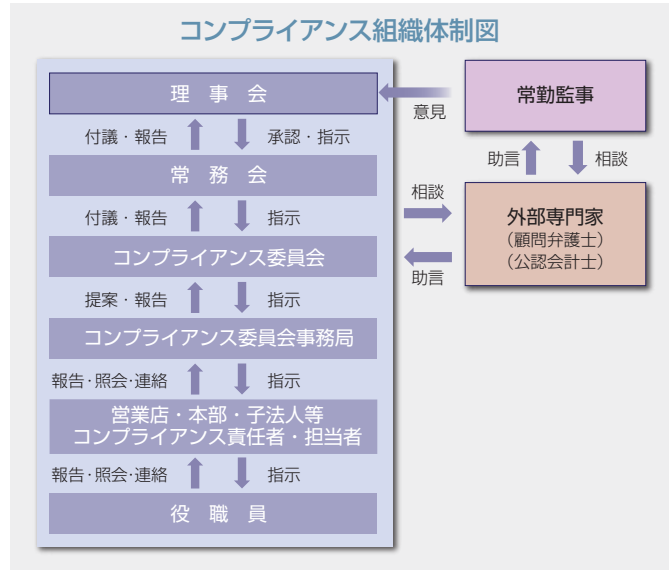
## コンプライアンスの取組み

### 1. コンプライアンスの基本方針

法令等を遵守し、積極的に地域社会とのコミュニケーションの充実を図ることによって、地域からの信頼を確立し、地域経済・地域社会の発展に貢献する。

### 2. コンプライアンス体制の整備

役職員一人ひとりが法令等を遵守する企業風土を醸成させるために必要な庫内体制を定め、理事長を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置するとともに、各店舗に「コンプライアンス責任者」を配置して、コンプライアンス活動を実施する等、コンプライアンス体制の整備・充実を図っています。



# 苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

## 金融 ADR 制度への対応

お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下、「苦情等」といいます。）を営業店または経営企画部法務課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、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。

### 【苦情等のお申出先】

#### ①営業店または次の担当部署

豊川信用金庫経営企画部法務課			
郵便番号	〒442-8520	Eメール	toyokawa@kawa-shin.co.jp
住所	豊川市末広通3丁目34番地1	受付時間	9:00～17:00（信用金庫営業日）
T E L	0120-89-2471	受付媒体	電話、手紙、ファクシミリ、Eメール、面談
F A X	0533-89-1466		

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

#### ②全国しんきん相談所

全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）			
郵便番号	〒103-0028	受付日	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）
住所	東京都中央区八重洲1-3-7	受付時間	9:00～17:00
T E L	03-3517-5825	受付媒体	電話、手紙、面談

#### ③愛知県弁護士会および東京弁護士会、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」といいます。）

名称	住所	電話番号	受付日時間
愛知県弁護士会紛争解決センター	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	052-203-1777	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～16:00
愛知県弁護士会 西三河支部紛争解決センター	〒444-0804 岡崎市明大寺町字道城ヶ入 34-10	0564-54-9449	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～16:00
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、13:00～16:00
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

※東京三弁護士会の仲裁センター等をご利用の際には、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。

なお、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経営企画部法務課にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページをご覧ください。

また、愛知県弁護士会は、東京三弁護士会からの②の方法により利用することもできます。

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うえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。

## 反社会的勢力への対応

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、次のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」定め、これを遵守します。

1. 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. 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. 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. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と密接な連携関係を構築します。
5. 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。

## 金融商品の販売等に関する適正な勧誘

金融商品の販売等に際して、「金融サービスの提供に関する法律」を遵守し、適正な勧誘に努めています。

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がございましたら、営業店窓口までご連絡・ご相談ください。

## リスク管理体制

### 1. リスク管理基本方針

◆リスク管理を経営の最重要課題と位置付け、経営体力に見合った適正な水準にリスク管理を行い、収益力の強化を図る。

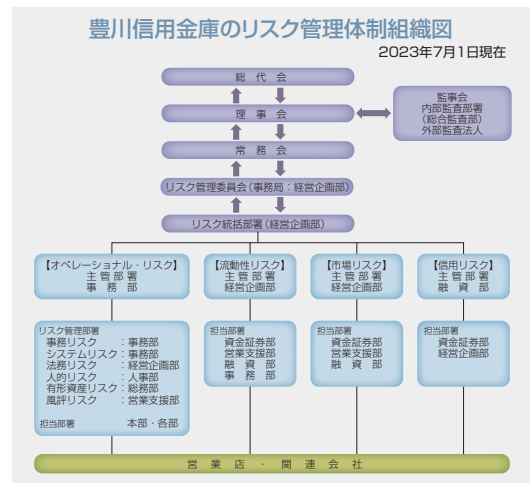
◆理事会および理事の十分な関与のもと、各種リスクを包括的に認識し、適切なリスク管理体制を構築する。

◆戦略目的を踏まえたリスク管理の方針を定めるとともに、リスク管理の方針が金庫内に周知徹底されるよう適切な方策を講じる。

また、戦略目標の変更等により、必要に応じて見直しを行う。

### 2. リスク管理に対する取組み

リスク管理の充実・高度化を最重要経営課題の一つと位置付け、当金庫を取り巻く環境の変化を捉え柔軟に対応するため、統合的リスク管理を実践する機関としてリスク管理委員会を設置し、以下のさまざまなリスクの状況をモニタリングし、リスク管理態勢の充実に取り組んでいます。



#### ◎信用リスク

貸出資産の健全性を維持するため、貸出審査部門と業務推進部門を分離し、厳格な審査体制を維持するとともに、金庫内の研修、外部研修への派遣等により、貸出審査能力の向上に努めています。

また、有価証券運用等においては、投資適格銘柄に限定した運用を行っており、信用リスクの回避に努めています。

#### ◎市場リスク

有価証券等の運用部署と事務管理および市場リスク管理を行う部署を分けて相互牽制を図り、厳正な基準のもとで資金運用を行っています。

また、市場リスクの分析・管理を日々行っており、市場環境の急変に即応できる態勢を整えています。

#### ◎オペレーショナル・リスク

オペレーショナル・リスクを「事務リスク」「システムリスク」「法務リスク」「風評リスク」「人的リスク」「有形資産リスク」と定義し、各リスクの管理状況について定期的に報告・協議を行い、リスク顕在化の未然防止に努めています。

#### ◎流動性リスク

予期せぬ資金の流出にも対応し得る支払準備資産を潤沢に保有しているほか、本部・全営業店による流動性危機対応訓練を行っており、流動性リスクに対する十分な管理態勢を確保しています。

## 業務継続体制

大規模地震等の大規模災害、システム障害、新型コロナウイルス等の感染症、風評、事件、事故等、業務継続が困難となる危機の発生時に、お客さまの安全確保および被害拡大の防止に努めつつ、優先的に継続すべき重要な業務を継続し、迅速に通常業務の復旧を行うための体制整備に取り組んでいます。「業務継続基本計画」を基本規定とし、同計画の下、想定されるそれぞれの危機に対応するための要領等を定め各種訓練等を実施し、非常事態に備えています。