



経営管理システム

社会的責任を果たしていくための経営管理システム(ガバナンス, 内部統制への取組み, 内部監査, コンプライアンス, 情報セキュリティ)や, 職場づくりを紹介しています。

経営体制(コーポレートガバナンス)について ……	45
内部統制強化への取組み ……………	46
内部監査体制 ……………	49
社会に信頼される金融機関であり続けるために …	51
情報セキュリティの取組み ……………	55
魅力ある職場づくり ……………	56

経営体制(コーポレートガバナンス)について

(文中に記載した役員数は、平成27年6月24日現在のものです。)

■ 当金庫の経営体制

当金庫は、農林水産業者の協同組織の全国金融機関であると同時に、国内外での巨額な資金運用を通じて金融・資本市場に大きな影響を及ぼす機関投資家としての側面をあわせ有しています。これを受けて、当金庫の意思決定は、会員総会に代わって会員の代表者で構成される「総代会」の決定事項を遵守しつつ、農林中央金庫法に定められた「経営管理委員会」と「理事会」が協同組織の内外の諸情勢を踏まえ、分担・連携する体制としています。

■ 経営管理委員会

総代会に付議または報告する事項などのほか、農林水産業者の協同組織にかかる重要事項の決定などを行うとともに、理事を会議に出席させ説明を求めたり、総代会に対して理事の解任を請求できるなど、理事の業務執行に対する監督権限を有しています。委員は、現在19名であり、会員である協同組合などの役員、農林水産業者または金融に関して高い識見を有する者のなかから、会員の代表などによる役員推薦委員会の推薦を受け、総代会において選任されます。

なお、経営管理委員会のもとには、協同組織代表の委員と当金庫の理事である委員から構成される「JAバンク中央本部委員会」および「JFマリンバンク中央本部委員会」が設置されています。これらは、農漁協系統組織が行う信用事業の基本方針の審議のほか、中央本部名で行う会員に対する指導業務の対応協議などを行っています。

■ 理事会

経営管理委員会の決定事項を除く業務執行の決定や、理事の職務の執行にかかる相互監督を行っています。理事は、経営管理委員会で選任され、総代会での承認を経たうえで就任することとされ、現在14名の常勤理事が就任しています。また、代表理事2名は経営管理委員としても選任されており、経営管理委員会と理事会の意思決定がそれぞれ相互に密接な連携を保つように配慮しています。

■ 監事・監事会

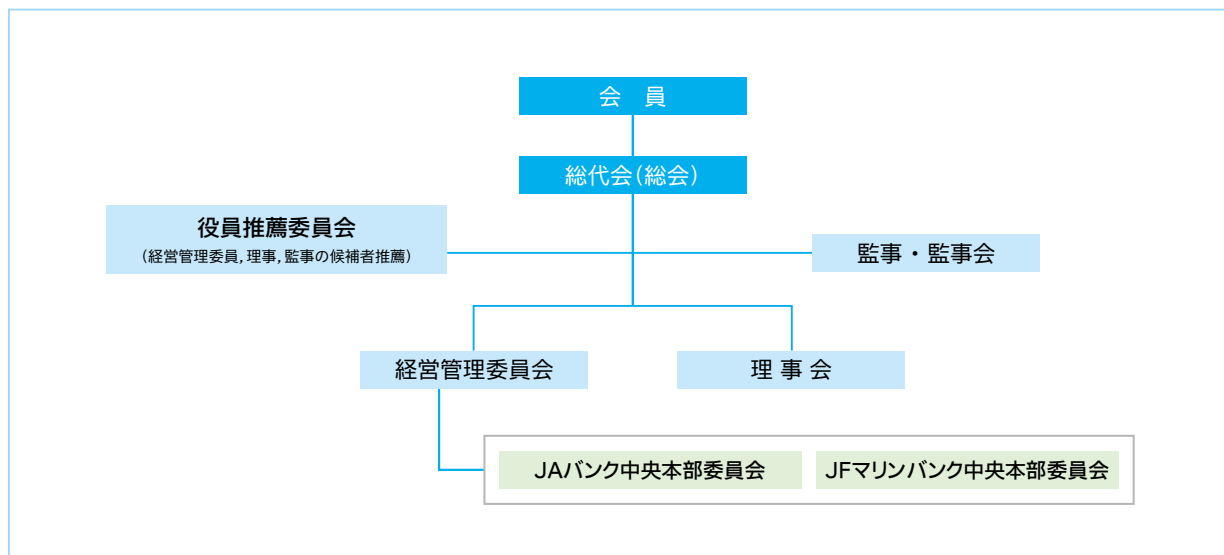
監事は、総代会で直接選任され、経営管理委員会および理事会の決定、経営管理委員および理事の業務執行全般を監査しています。監事は、現在5名(常勤監事3名、非常勤監事2名)です。また、監事によって組成された監事会が農林中央金庫法に基づき設けられています。

なお、監事のうち4名は農林中央金庫法第24条第3項に定める要件を満たす監事で、株式会社の社外監査役に相当するものです。

※農林中央金庫法第24条第3項: 監事のうち一人以上は、次に掲げる要件の全てに該当する者でなければならない。

- 一 農林中央金庫の会員である法人の役員又は使用人以外の者であること。
- 二 その就任の前五年間農林中央金庫の理事、経営管理委員若しくは職員又はその子会社の取締役、会計参与(会計参与が法人であるときは、その職務を行うべき社員)、執行役員若しくは使用人でなかったこと。
- 三 農林中央金庫の理事、経営管理委員又は支配人その他の重要な使用人の配偶者又は二親等内の親族以外の者であること。

農林中央金庫の経営体制



内部統制強化への取組み

■ 基本的考え方

当金庫は、農林水産業者の協同組織を基盤とした金融機関としての基本的使命と社会的責任を果たしていくために、経営管理態勢の構築を経営の最重要課題と位置付けるとともに、企業倫理および法令などの遵守、適切なリスク管理その他業務執行の適正性を確保するための内部統制に関する基本方針を制定しています。

■ 内部統制基本方針の内容

● 役職員の職務の執行が法令および

定款に適合することを確保するための体制

- (1) 法令等の遵守による経営の健全性を確保するため、倫理憲章、コンプライアンス・マニュアル等を定め、役職員が法令等を厳格に遵守し誠実かつ公正な業務運営を遂行することの重要性を周知徹底する。
- (2) 理事の法令等遵守状況については、他の理事および監事による監督を受けるほか、重要事項の決定にあたっては事前に当金庫のコンプライアンス全般にかかる統括部署であるコンプライアンス統括部が審査を行う。
- (3) コンプライアンスに関して、職員がコンプライアンス統括部署および外部の法律事務所に相談・情報提供できる「コンプライアンス・ホットライン」制度を設置する。
- (4) 「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定し、コンプライアンス推進・教育研修活動などを計画的に実施する。
- (5) 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、関係遮断を徹底する。
- (6) 財務報告にかかる内部統制について、財務報告の信頼性・適正性を確保するための態勢を整備する。

● 理事の職務の執行にかかる情報の保存および管理に関する体制

- (1) 理事会その他の重要な会議の議事録、稟議書等職務の執行にかかる重要な文書等は、保存期間および管理基準を定めて適切に管理する。
- (2) 業務の担当部署は、理事または監事の求めに応じ職務の執行にかかる情報を閲覧に供する。

● 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 経営の健全性や安全性を維持すると同時に安定的な収益構造を確立するために、適切にリスク管理を行うことを重要な経営課題ととらえ、経営として認識するリスクの種類・定義、リスク管理組織体制と仕組み等を定めたりスク管理の基本方針を制定する。
- (2) 管理すべきリスクを、収益発生を意図し能動的に取得するリスク(信用リスク、市場リスク、流動性リスク)とオペレーショナル・リスクに分類し、各リスクの特性を踏まえたリスク管理の方針およびプロセスを定めて管理するとともに、これらをグループ会社も含め統合的にマネジメントする。こうしたリスクマネジメントを適切に実行するために、リスク管理にかかる意思決定機関、担当部署を設置し、各々の役割責任を明確に定義して、実施体制を整備する。
- (3) 種々のリスクを計量化したうえで、その合計額を自己資本額の範囲内に収めるエコノミックキャピタルマネジメントの実施により、経営全体での統合的なリスク管理を進め、一層の高度化に取り組む。
- (4) 農林中央金庫法で規定される経営の健全性確保を遵守するため、法令で定められた要件に基づき規制資本に関するマネジメントを実施する。
- (5) 大規模な災害による被災等に際し、業務の維持を図るために必要な態勢を整備する。

● 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- (1) 中期経営計画および経営計画その他の業務の執行に関する計画を定め、その進捗状況を定期的に評価する。
- (2) 理事会の意思決定を効率的に行うため、理事により構成される会議を設置し、一定の事項にかかる執行の決定等を委任するほか、常例または随時の経営課題等の協議を目的とした協議会を設置し、理事会の議決事項にかかる原案の検討等を付託する。
- (3) 役職員の職務の執行を効率的に行うため、組織体制の整備を行い、機構・職制・業務分掌等を明確に定める。

● 当金庫およびその子法人等からなる集団における業務の適正を確保するための体制

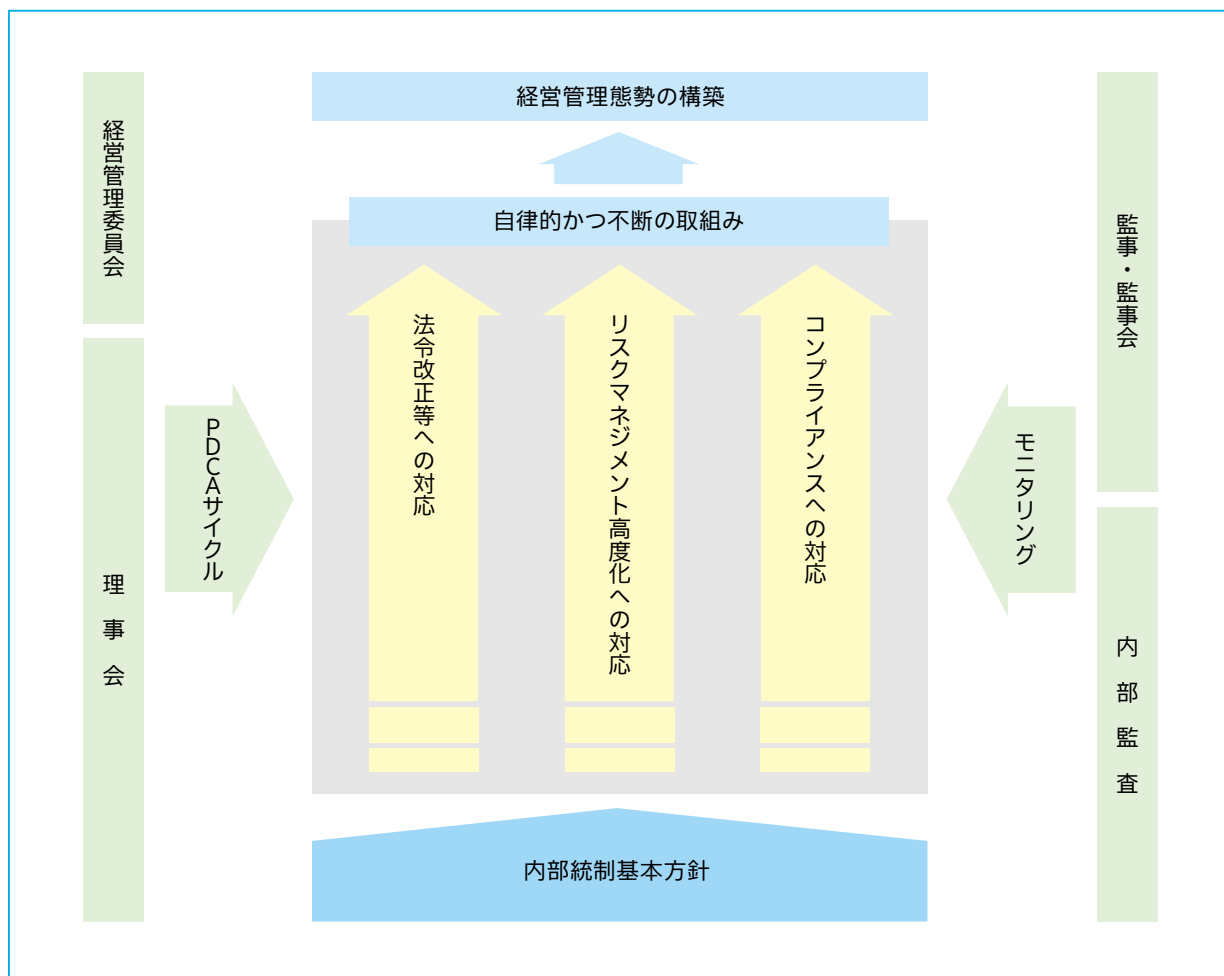
- (1) 当金庫グループにおける業務の適正を確保するため、グループ会社の業種・規模・重要性等を踏まえたグループ会社運営・管理の基本方針を定める。
- (2) 適正かつ円滑なグループ運営を図るため、当金庫と各グループ会社の間において締結する経営管理契約に基づき、経営管理に関する事項、コンプライアンスに関する事項、リスク管理に関する事項および内部監査に関する事項にかかる協議または報告すべき事項を定め、各グループ会社の経営・業務の執行状況等を把握する。
- (3) グループ会社において、その損失の危険の管理に関する規程その他の体制、その取締役等の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制、その取締役等および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するため

の体制が整備されるよう、適宜指導・助言・管理・実績検討を行う。

● 内部監査体制

- (1) 当金庫の適正な業務運営の遂行に資するため、業務執行部門から独立した内部監査部門として業務監査部を設置し、業務運営全般にわたる内部監査が実効的に行われることを確保するための態勢を整備する。
- (2) 内部監査は、当金庫および業務監査に関する合意書を締結するグループ会社を対象とし、理事会が決定する監査計画に基づき実施する。
- (3) 業務監査部は、監査結果の概要を、理事会等に定期的に報告する。
- (4) 業務監査部は、監事および会計監査人と定期的および必要に応じて意見・情報交換を行い、連携を強化する。

内部統制強化への取組み



● **監事の職務を補助すべき職員に関する事項および当該職員の理事からの独立性に関する事項ならびに当該職員への指示の実効性の確保に関する事項**

- (1) 監事の職務遂行を補助するため、独立した機構として監事室を設置する。
- (2) 監事室には、監事会運営に関する事務および監事の指示する事項にかかる業務に従事するため、原則として3名以上の専任の職員を配置する。
- (3) 監事室に配属する職員は、監事の指揮命令に従い業務を遂行する。
- (4) 監事室に配属する職員の業績評価および人事異動については、あらかじめ常勤監事の意見を聴取し、当該意見を尊重する。

● **理事および職員が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制**

- (1) 理事は、当金庫および当金庫グループに著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、直ちに当該事実を監事会に報告する。
- (2) コンプライアンス統括部は、当金庫および当金庫グループにおいてコンプライアンスの観点から重要な事実を把握した場合またはコンプライアンス態勢全般に関して重要な事項がある場合には、監事にその旨を報告する。
- (3) 業務監査部は、業務監査結果を監事に報告し、定期的に意見交換を行う。
- (4) 主要な稟議書その他業務執行に関する重要な書類は、監事の閲覧に供する。

● **グループ会社の役職員または当該役職員から報告を受けた者が監事に報告をするための体制**

前項に基づく報告のほか、コンプライアンス統括部は、グループ会社の内部通報制度担当部門からグループ会社における内部通報の状況について報告を受け、監事に報告を行う。

● **監事へ報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制**

適正な目的により監事へ報告を行った金庫の役職員およびグループ会社の役職員に対し、当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保することとし、その旨を周知徹底する。

● **監事の職務執行について生ずる費用にかかる方針**

監事はその職務の執行について生ずる費用等を支弁するために、適切な予算枠を設けるとともに、監事が請求する費用について、監事の職務執行に必要でない認められた場合を除き、その費用をすべて負担するものとする。

● **その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制**

監事監査の重要性・有用性を十分認識し、次のとおり、監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制を整備する。

- (1) 監事は、理事会および経営管理委員会に出席するほか、重要な会議に出席して、意見を述べるができるものとする。
- (2) 代表理事は、監事と定期的に意見交換を行う。
- (3) 理事および職員は、監事からの調査またはヒアリング依頼に対して協力する。
- (4) その他、理事および職員は、監事会規則および監事監査基準に定めのある事項を尊重する。

内部監査体制

■ 内部監査の位置付け

当金庫では、内部監査を、内部管理態勢の適切性と有効性について、独立した担当部署が業務の特性やリスクの状況に応じて客観的かつ合理的に検証・評価することと定義しています。

内部監査は、検証・評価の結果認識された問題などに関する被監査部署などによる対応措置の策定とその改善状況を適切にフォローアップすることなどを通じて、適正な業務運営の遂行に資することを目的としています。

内部監査は、当金庫の全部店のすべての業務および全資産を対象としています。また、業務監査に関する合意書を締結した関係会社および業務監査に関する契約を締結した外部に委託した業務については、当該合意書・契約書ならびに法令などに抵触しない範囲を対象としています。業務監査の対象とできない関係会社の業務および外部に委託した業務については、当該業務の所管部による管理状況について内部監査を実施しています。

■ 内部監査体制の概要

当金庫では、理事会が内部監査の定義・目的、対象、組織上の位置付けなどの基本事項を定めた「業務監査規則」を制定しています。

本規則に基づき内部監査を実施する部署として、業務執行部門から独立した「業務監査部」を設置しています。

また、内部監査体制全般にかかる企画・実施・改善管理に関する検討・審議と、監査結果にかかる経営層への報告および監査結果を踏まえたフォローアップの充実などを図ることを目的に、代表理事などをメンバーとする「業務監査委員会」を設置しています。

さらに、業務監査部、監事および会計監査人は定期的および必要に応じて意見・情報交換を行い、連携を強化しています。

■ 業務監査計画の策定

内部監査は、理事会で決定された中期業務監査計画および各年度業務監査計画に基づき、個別の業務監査実施計画を策定し、実施しています。

業務監査計画は監査対象部署におけるリスクの管

理状況を把握し、必要な監査資源の十分性を確認したうえで策定され、リスクの種類・程度に応じて、頻度および深度などに配慮し効率的かつ実効性のある計画として策定されています。

■ 実効性ある内部監査の実施

業務監査部は、IIA*基準に則した監査を実施するとともに、当金庫が拠点を有する日本を含む各国の内部監査基準の趣旨を踏まえた監査を実施しています。

また、内部監査の実効性確保・向上を図るため、監査担当に専門知識を有する職員を配置するほか、配置後研修の実施・外部資格取得奨励などにより監査員の専門性強化に努めています。

さらに、効率的かつ実効性ある内部監査実現のため、実地監査によらないオフサイト監査の実施、ならびに、日常の監査関連情報などを収集するオフサイト・モニタリングおよび抜き打ち監査の実施など監査手法の多様化に取り組んでいます。

*IIA(The Institute of Internal Auditors Inc. : 内部監査人協会)とは、内部監査人の専門性向上と職業的地位の確立を目的とする、内部監査に関する国際的な団体。

■ 監査結果の報告およびフォローアップ

監査結果は、業務監査部で決定のうえ、被監査部署に通知します。被監査部署では指摘された事項について遅滞なく整備するとともに、必要に応じて整備計画などを作成のうえ、業務監査部に報告します。

業務監査部は、監査結果を被監査部署からの報告とあわせ、理事・監事に報告します。また、監査結果の概要が四半期ごとに理事会に報告されるほか、監査の執行状況が定期的に経営管理委員会に報告されます。特に重要な事項については、速やかに代表理事、監事、理事会および必要に応じて経営管理委員会に報告されます。

■ 内部監査の品質評価

内部監査の実効性を確保し改善・高度化を図るため、内部監査品質の継続的レビューおよび年1回定期的な自己評価を実施するとともに、監査法人など外部の専門家による品質評価を5年に1回以上実施しています。

■ 資産監査の実施

業務監査部は、資産監査を実施し、内部格付、自己査定、償却・引当の正確性・適切性について検証を行っています。

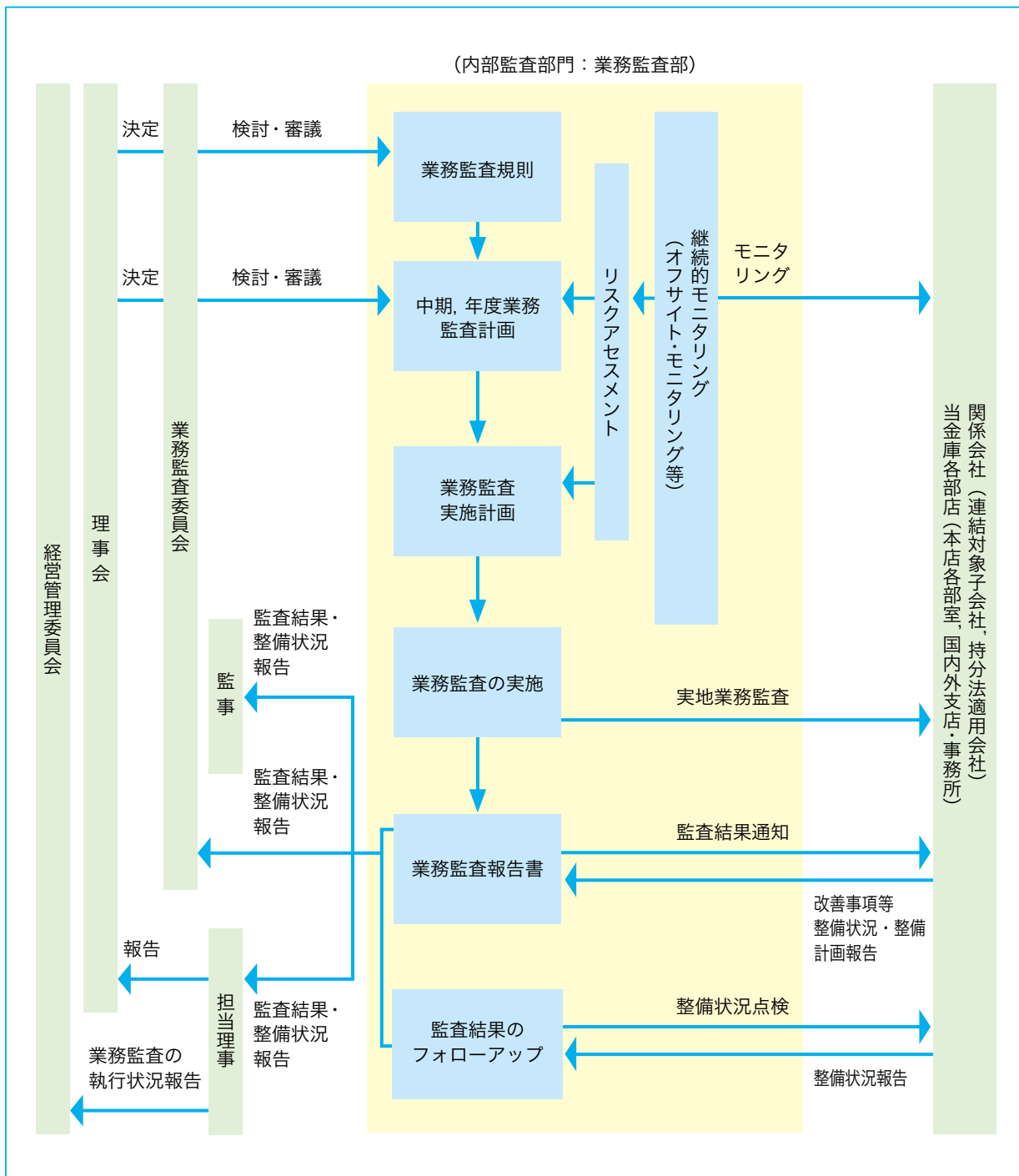
企業会計審議会の公表した一般に公正妥当と認められる財務報告に係る内部統制の評価の基準に準拠して実施しています。

*財務報告とは、農林中央金庫法第80条第2項および農林中央金庫法施行規則第111条第2項の規定に基づき作成した業務報告書に含まれる連結財務諸表。

■ 財務報告*に係る内部統制の評価の実施

業務監査部は、財務報告に係る内部統制の評価を、

内部監査体制の概要



社会に信頼される金融機関であり続けるために

コンプライアンスへの取組み

■ コンプライアンスの基本方針

企業などの不祥事に対する社会の厳しい批判に鑑みると、信用・信頼を第一とする金融機関にとって、コンプライアンス態勢の整備とその実効性の向上がますます重要な経営課題となっています。

当金庫は、わが国金融システムの中核を担うグローバルな金融機関として、またJAバンク・JFマリンバンクの全国金融機関として、その基本的使命と社会的責任を果たし、社会情勢や経営環境の変化を踏まえ、お客さまや会員からの信頼にこたえるために、徹底した自己責任原則のもとで法令遵守等社会的規範に則った業務運営を行うとともに、ディスクロージャー(情報公開)とアカウントビリティ(説明責任)を重視し透明性を確保するよう努めることにより、コンプライアンスへの不断の取組みを積み重ねています。

その一環として当金庫では、「倫理憲章」、「役職員の行動規範」にコンプライアンスの基本方針を定めるとともに、「金庫役職員の遵守すべき法令等の解説」とあわせて「コンプライアンス・マニュアル」として取りまとめ全役職員に周知のうえ、コンプライアンス・マインドの浸透と業務への反映・実践に取り組んでいます。

また、昨今の顧客保護に向けた社会的な要請の高まりを踏まえ、「顧客保護等管理方針」に基づき、顧客に

対する説明、顧客からの苦情・相談等への対応、顧客情報の管理、顧客にかかわる外部への業務委託を行っている場合の委託先管理、顧客との間で利益相反のおそれのある取引の管理についても、十分な信頼が得られるようコンプライアンスへの取組みの一環として態勢強化に取り組んでいます。

■ 経営に直結したコンプライアンス運営態勢

当金庫のコンプライアンス態勢は、コンプライアンス委員会、コンプライアンス統括部署(コンプライアンス統括部)、業務主管部および各都店に配置されたコンプライアンス責任者・コンプライアンス担当者・コンプライアンス・リーダーを中心に運営しています。コンプライアンス委員会(委員長:副理事長)は、当金庫のコンプライアンスに関する基本的事項を協議するため、理事会のもとに設置された委員会です。同委員会で協議した事項で基本的な方針など重要な事項については、理事会にも付議・報告しています。

さらに、コンプライアンス委員会の下部委員会である顧客保護等管理委員会、コンプライアンス態勢分析評価小委員会および反社会的勢力等との取引排除対策小委員会により、コンプライアンス態勢にかかる協議を充実させるとともに、態勢運営にかかるPDCAサイクルの強化を図っています。

倫理憲章

基本的使命と社会的責任

1 私たちは、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、社会からの一層の揺るぎない信頼を確立します。

質の高いサービスの提供

2 私たちは、お客さまの利益の適切な保護に十分に配慮し、創意と工夫を活かした質の高いサービスの提供により、お客さまのニーズに応え、系統組織の全国機関としての役割を果たしていくとともに、経済社会の発展に貢献します。

法令等の厳格な遵守

3 私たちは、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。

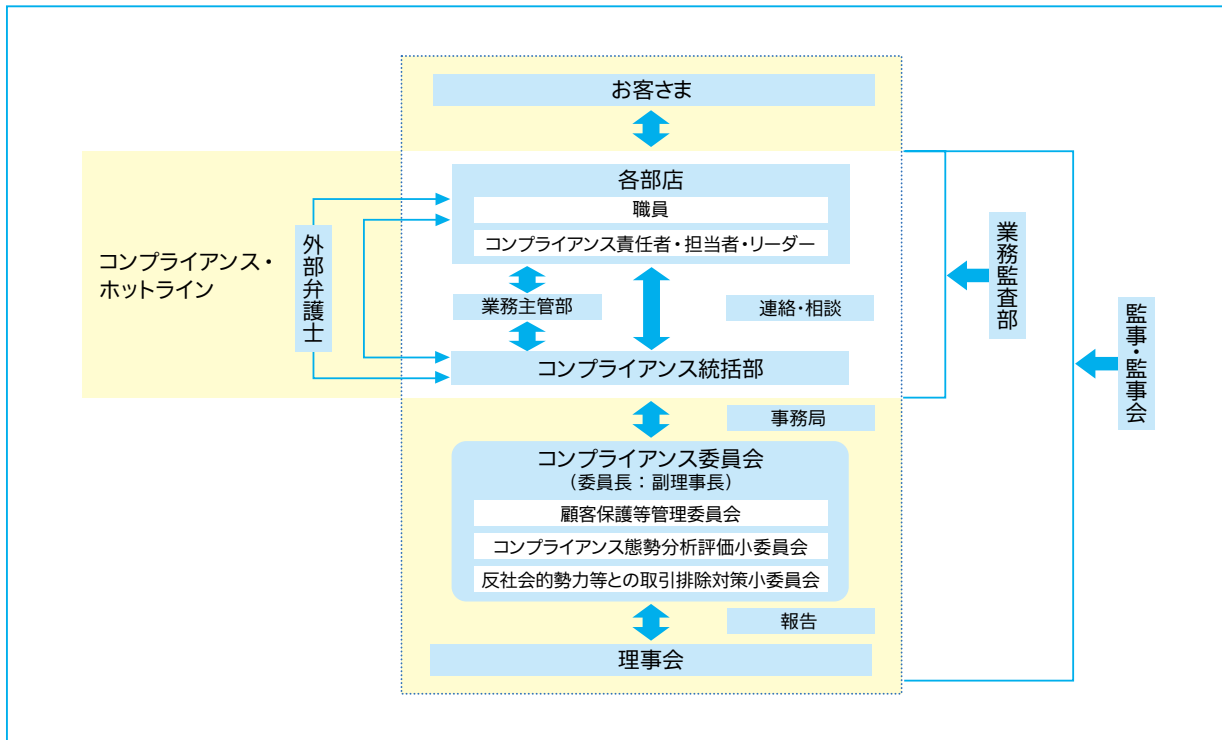
反社会的勢力の排除

4 私たちは、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。

透明性の高い組織風土の構築

5 私たちは、経営情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、社会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、人間尊重の考え方に基づく透明性の高い組織風土を構築します。

コンプライアンス運営態勢図



■ 具体的なコンプライアンス等の実践方法

各店舗におけるコンプライアンス態勢は、部長長をコンプライアンス責任者とし、この責任者とコンプライアンス担当者・コンプライアンス・リーダーを中心に、全職員が取り組むことで運営されています。特にコンプライアンス担当者は、コンプライアンス統括部長が直接任命しており、部店のコンプライアンス関連事項を総括し、チェックリストを活用した日常的なコンプライアンス・チェック、職員からのコンプライアンス相談・質問対応、部店内での教育・指導、コンプライアンス統括部等への連絡・報告・相談対応などを行う役割を担っています。

コンプライアンス統括部は、当金庫におけるコンプライアンス統括部署としてコンプライアンス委員会の事務局になるとともに、コンプライアンス審査、各店舗からのコンプライアンスにかかる相談対応や、部店を訪問してコンプライアンスの実践状況を直接確認しながら指導を行うコンプライアンス・モニタリングなどを通じて、当金庫のコンプライアンス態勢の強化に取り組んでいます。

また、コンプライアンス上の問題がある場合に、職員が電話や電子メールなどを通じてコンプライアンス統括部および外部の法律事務所に通報ができる「コンプライアンス・ホットライン」も設置しています。

顧客保護の取組みについてもコンプライアンス統括部が統括部署となって、他の関係部署をとりまとめ、連携しながら、部店における実践を確保するよう取り組んでいます。

■ 「コンプライアンス・プログラム」について

コンプライアンス態勢、顧客保護等管理態勢、情報セキュリティ管理態勢の整備や、その推進・教育研修活動などの実施計画を「コンプライアンス・プログラム」として年度ごとに策定のうえ、その進捗を管理しながら実行することにより、コンプライアンス態勢などの一層の充実を図っています。

■ グループ会社との連携

また、グループ会社のコンプライアンス責任者との定期会議でのコンプライアンスの取組みにかかる課題認識の共有化などを通じて、金庫グループ全体のコンプライアンス態勢強化に取り組んでいます。

■ ディスクロージャーの充実

当金庫では、平成18年度からディスクロージャー誌など情報開示の適切性に関する協議を行う「情報開示協議会」を設け、ディスクロージャーに関する取組みの充実・強化を図っています。

■ マネー・ローンダリング等防止への対応

当金庫では、マネー・ローンダリング等防止方針を定め、国際的に連携した取組みが求められているマネー・ローンダリング等防止態勢の強化に努めています。

■ 振り込め詐欺への対応

当金庫では、振り込め詐欺等の振込利用犯罪行為による被害者救済のため、振り込め詐欺救済法に基づいた手続を定めるとともに、振り込め詐欺の防止に取り組んでいます。

■ 反社会的勢力排除への対応

当金庫では、倫理憲章に基づき、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、関係遮断を徹底するために、以下の基本原則に沿って組織的な排除態勢を構築し、健全な経営を確保するよう取り組んでいます。

(1) 組織としての対応

倫理憲章以下の規定に明文の根拠を設け、担当者や担当部署だけに任せずに、理事長以下、組織全体

として対応する。

また、反社会的勢力による不当要求に対応する従業員の安全を確保する。

(2) 外部専門機関との連携

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、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築する。

(3) 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の関係をもたない。また、反社会的勢力による不当要求は拒絶する。

(4) 有事における民事と刑事の法的対応

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応を行う。

(5) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠ぺいするための裏取引を絶対に行わない。また、反社会的勢力への資金提供は、絶対に行わない。

ディスクロージャーポリシー

農林中央金庫は、農林水産業の協同組織の全国機関として、その基本的使命と社会的責任を果たし、ディスクロージャー(情報公開)とアカウントビリティ(説明責任)を重視した透明性の高い業務運営を行っていくことを経営上の重要課題の一つに位置付けております。このため、情報開示に関する国内外の関係法令および証券取引所規則を遵守し、適切な情報開示に努めて参ります。

重要情報とその取扱い

- 1 当金庫は以下の情報を公表すべき重要情報と位置付けます。
 - ① 情報開示に関する国内外の関係法令及び証券取引所規則により開示が要請される情報。
 - ② 上記に該当しないが、投資家の投資判断に大きな影響を与えると思われる情報。

情報開示の方法

- 2 国内外の関係法令及び証券取引所規則により開示が要請される情報については、国内外の証券取引所の情報伝達システムでの開示等、所定の開示手順により開示します。また、当金庫インターネットホームページへの掲載等開示方法の充実にも努めて参ります。

情報の公平な開示

- 3 上記の情報開示にあたり、当金庫は、資本市場参加者に対し公平な情報開示を適時・適切に行うよう努めて参ります。

将来予測に関する開示

- 4 資本市場参加者に当金庫の現状、将来の業績及び債務返済能力等について正確な評価をしていただくため、将来予測に関する情報を開示することがあります。こうした情報は、作成時点で入手可能な情報からの判断に基づき作成したものであり、リスクや不確実性を含んでいます。このため、今後の当金庫をとりまく経済環境・事業環境等の変化により、現実の結果が予測から大きく異なる可能性があります。

内部体制の整備

- 5 当金庫は本ディスクロージャーポリシーに則った情報開示を行うために必要となる内部体制の整備・充実に努めます。

市場の噂への対応

- 6 当金庫が噂の発信源でないことが明白な限りにおいて、噂に関しては基本的にコメントいたしません。しかし、噂が資本市場に大きな影響を与えるもしくは与える可能性が大きいと判断される場合や証券取引所等から説明を求められた場合等は当金庫において判断のうえコメントすることがあります。

相談・苦情等処理体制

■ お客さまからの相談・苦情への取組み

当金庫は、お客さまからの相談・苦情などを真摯に受け止め、迅速かつ組織的に対応するとともに、前向きに業務へ反映させることにより、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

● 公正・中立な第三者機関のご利用

当金庫が契約している農林中央金庫法上の指定紛争解決機関は、一般社団法人全国銀行協会です。

一般社団法人全国銀行協会

連絡先：全国銀行協会相談室

☎ 0570-017109
03-5252-3772

商品の種類、苦情・紛争の内容により、一般社団法人全国銀行協会のほか、以下の団体等もご利用いただけます。

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

☎ 0120-64-5005

全国JAバンク相談所

☎ 03-6665-6195

弁護士会 紛争解決センター 等

連絡先は当金庫ホームページのトップページより「苦情・ご相談」のページをご覧ください。

● 相談・苦情等受付窓口の周知徹底

当金庫の相談・苦情等受付窓口は、当金庫ホームページ(<http://www.nochubank.or.jp>)等により、お客さまへの周知に取り組んでいます。

相談・苦情は、総務部 苦情相談室まで
ご連絡ください。

☎ 03-3279-0111

(本店代表)

情報セキュリティの取組み

■ 情報セキュリティの重要性

情報技術(IT)の進展に伴い、情報資産(情報および情報システム)の適切な保護・管理は、極めて重要な経営課題となっています。

当金庫は、お客さまとのお取引などにおいて情報を入手する立場にあり、さまざまな情報を保有し、各種業務に活用しています。一方、情報技術の進展でコミュニケーションのスピードが大きく変化するとともに、情報を取り扱う環境や目的が多様化しています。このため、お客さまの情報の取扱いに関して、更なる厳格化を図るなど、情報セキュリティの取組みを重視しています。

■ 運営態勢

当金庫においては、情報セキュリティの企画・推進・進捗管理を行う統括部署(コンプライアンス統括部)を中心に、各部店に情報セキュリティ責任者(部

店長、データ管理者を兼ねる)・情報セキュリティ担当者を配置し、組織的に情報セキュリティの強化を図っています。

また、情報セキュリティにかかる基本的事項については、コンプライアンス委員会で、情報漏洩等リスクの観点からはオペレーショナル・リスク管理協議会で、それぞれ協議しています。

■ 個人情報の保護

平成17年4月から個人情報保護法が全面施行され、当金庫は、個人情報取扱事業者として求められている態勢の構築を行いました。個人情報を適正に取り扱い、情報管理の有効性・実効性の確保に向け、職員への教育・研修などに取り組んでいます。

また、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に迅速に対応するとともに、個人情報の取扱いおよび安全管理についての措置を適宜見直し、改善しています。

個人情報保護宣言(抜粋)

個人情報の取得	業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。
個人情報の利用目的	取得した個人情報は、個人情報の利用目的に沿って必要な範囲内で利用します。
個人データの第三者提供	特定の場合を除き、ご本人の同意なく第三者へ個人データを提供しません。
機微(センシティブ)情報の取扱い	特定の場合を除き、機微(センシティブ)情報の取得、利用または第三者提供を行いません。
個人情報の取扱いの委託	個人データの取扱いにかかる事務の一部を委託しています。
個人データの安全管理措置	個人データの安全管理のための措置を講じます。また、従業者および委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
保有個人データの開示、訂正、利用停止など	個人情報保護法に基づく保有個人データの開示、訂正、利用停止などに対応します。
苦情などのお問い合わせへの対応	個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し、誠実かつ迅速に対応します。

魅力ある職場づくり

■ 職員に対する活躍の機会の提供

当金庫では、農林水産業の協同組織の全国金融機関として、少人数ながら幅広い業務を行っています。各分野で基本的使命を十全に果たすためには、当金庫の職員一人ひとりが多様な能力を最大限に発揮できる環境づくりと、生きがいと充実感を持って働ける魅力ある職場づくりが極めて大切であると考えています。

こうした考え方に立ち、「業績評価制度」や「能力評価制度」などの人事諸制度を適切に運営するとともに、人材育成に力を入れています。上司と部下の面接を通じて目標の設定やこれに対する成果の検証、仕事上さまざまな場面で発揮された能力(コンピテンシー)の振り返りといったプロセスを繰り返すなかで、職員の業績貢献や能力開発に対する意識や取組みの向上を図るとともに、研修メニューを豊富に揃えることにより、そのサポートを行っています。

そして、職員の配置・登用にあたっては、能力評価や各種面接・自己申告などにより把握した各人の能力・適性・キャリア展望を踏まえ、一定期間でのローテーションを念頭に適材適所の配置・登用を行うことにより、職員のキャリア形成および仕事を通じた自己実現を支援しています。

さらに、職員が健康で安心して仕事ができるよう、職員の健康管理と福利厚生制度の充実に取り組んでいます。健康管理では、定期健康診断に加え、独自の健康づくり活動の展開、専門医によるメンタルヘルス相談室の開催、ストレスのセルフケア対策の支援などを行っています。また、育児・介護支援への取組み、弁護士による法律相談制度の設置などを行い、職員が職務に専心できる環境づくりに力を入れています。

このように、性別・年齢を問わず、職員一人ひとりが、持ち得る力を十二分に発揮しながら成長し活躍できる機会を提供しています。

■ 人材育成への取組み

当金庫では、経営環境の変化に柔軟に対応するチャレンジ精神溢れた各部門を担う中核人材の育成を目指し、職員一人ひとりの自主的な取組みを支援するため、積極的に能力開発機会を提供しています。

集合研修、通信研修・資格取得・外国語学習への助成制度、海外留学や異業種交流型研修などの外部派遣に加えて、各業務分野において必要とされるテーマに応じ、業後研修を開催するとともに、年次・階層に応じた集合研修を通じてコンプライアンスや人権などの教育にも力を入れています。

経営職については、経営能力の高度化を図るため、職層に応じた集合研修を実施するほか、欧米のビジネススクールにおけるグローバルな経営能力の養成や経営計画の着実な実践をサポートする個別研修等を実施しています。

若手・中堅・管理職職員については、JA(農協)・JA信農連等への出向、系統団体や農林水産業に従事されている有識者を招聘した研修会により、当金庫の基本的使命の理解深化を図るとともに、系統組織の一員として当金庫業務を担う人材の育成に取り組んでいます。

新入職員については、受入研修に加え、全国のJA(農協)へ2週間派遣し、JA(農協)のさまざまな業務や農業の現場を経験するとともに、新入職員職場教育制度に基づいて、新入職員一人ひとりに対して、教育責任者である上司および指導係の先輩職員によるOJT支援を実施しています。

このような研修諸制度の取組みとあわせて、職員のキャリア開発を支援するための「キャリア開発支援制度」を運営しています。

この制度では、上司との「キャリア開発面接」や「キャリア開発研修」を通じ、自らの能力の棚卸を実施するとともに目標を明確にしたうえで、職員が各業務分野で必要とされる業務遂行の能力要件を踏まえて積極的に自らのキャリア開発に取り組むこととしています。



新入職員受入研修の様子

主な人材育成プログラム

集合研修
<ul style="list-style-type: none"> ● キャリア開発研修:能力の棚卸・自己分析を通じてキャリア開発意識を醸成 ● 管理職研修:リーダーシップ,部下育成,ビジョンメイキング,効率的な業務処理等のマネジメントに必要な知識の習得・向上 ● 経営職育成研修:組織経営,部店マネジメント等に必要な知識の習得・向上 ● 金庫ビジネススクール:企業経営にかかる基礎理論の理解とコンサルティング能力の向上・定着,組織横断的なネットワークの構築
自己啓発支援
<ul style="list-style-type: none"> ● 通信研修,外部資格取得,外国語学校通学助成制度:職員の自律的なキャリア開発の支援として,各種取り組みにかかる費用の一部を助成
外部派遣
<ul style="list-style-type: none"> ● 経営大学院(経営者コース):国内外大学院における経営能力の高度化 ● 海外留学:MBA・LL.M等への派遣を通じた専門知識の習得,国際感覚の養成 ● 海外支店トレーニー制度:海外支店への若手職員派遣を通じた国際感覚の養成 ● 異業種交流型研修,運用会社,JA(農協)・JA信農連等への派遣・出向を通じた人材交流,専門知識の習得
新人教育
<ul style="list-style-type: none"> ● 新入職員職場教育制度,指導係研修 ● 受入研修,新人基礎研修,JA(農協)現地研修
その他
<ul style="list-style-type: none"> ● 業後研修 ● 系統有識者等による講演,職員勉強会を通じた系統組織の一員としての意識醸成 ● ビジネス英会話レッスン ● eラーニング



海外留学を通じた専門知識の習得,国際感覚の養成

■ 人権を尊重した職場環境づくり

当金庫は、「人権教育及び人権啓発の推進に関する法律」を遵守するため、倫理憲章に盛り込まれた人間尊重の考え方に基づく透明性の高い組織風土の構築に努めており、役職員などに対してさまざまな人権問題に関する教育・啓発を継続的に行っています。

そのために、人権教育推進協議会において人間尊重の考え方の定着のための諸施策について協議を行い、理事会において方針を決定し、人事部人権班および各部店の人権担当者を中心にその諸施策を実行しています。

本店および支店・推進室ならびに海外拠点において、さまざまな分野の人権に関する講師を招くなどして研修会を実施しており、役職員の人権問題への正しい理解を促進して認識を深めています。また、セクシュアルハラスメントおよびパワーハラスメントの防止対応にあたっては、当金庫内の相談窓口担当者に加え、外部相談窓口を設置するなど、さまざまな取り組みを実施しています。

さらに、JAグループの一員として全国農業協同組合中央会と連携し、当金庫グループ会社を含めた人権意識の一層の向上に取り組んでいます。

■ 子育てサポート企業(くるみん)の認定

当金庫は、「次世代育成支援対策推進法」に基づき、育児支援制度の充実を通じた職員の育児と仕事の両立支援に取り組んでいます。

これまで、育児休業取得要件である子の年齢基準の緩和、育児短時間勤務制度の新設、一定期間の有給による育児休業制度の新設等を進めてきた結果、平成23年6月に「子育てサポート企業」の認定を受けました。

