

顧客からの信頼

金融インフラの信頼性

農林中央金庫は、公共性の高い金融機関として機能を発揮するために、事業運営に影響を与えるリスクを適切に管理し、対策を講じています。

事業を取り巻くリスクと対応

国内外の経済・社会の状況が大きく変化する現代においては、経営や業務に影響を与えるリスクが多様化・複雑化しています。顧客保護や金融機関不正利用防止などの社会的な要求の水準も一層厳しくなっています。こうした背景を受け、当金庫ではお客さまの利益を不当に害することのないよう、リスク管理体制の充実に努めています。

また、預貯金口座を巡る犯罪の増加を受け、預貯金の安全性確保の対応も進めています。サイバー攻撃、インターネットバンキング不正送金、不正な引き出し等に対するセキュリティレベルを向上させるとともに、犯罪被害に遭ったお客さまに対しては、各々の事情を勘案し、誠実に対応しています。

さらに、災害等の発生時に可能な限り短い時間で業務を再開し、基本金融サービスを継続できるよう、事業継続確保に向けた対策を実施しています。

オペレーショナル・リスクの管理体制

当金庫では、「業務を遂行する際に発生するリスクのうち、収益発生を意図し能動的に取得する市場リスク、信用リスクおよび流動性リスクを除いた他のリスク」をオペレーショナル・リスクと定義しています。オペレーショナル・リスクはさらに、事務リスク、法務リスク、システムリスク、人的リスク、有形資産リスク、情報漏洩等リスク、業務継続リスク、レピュテーション・リスク、規制・制度変更リスク等の個別リスクに分類し、優先順位を付けて対応しています。

当金庫では、理事会や統合リスク管理会議により、経営層が年度の管理計画などの重要な事項を決定しています。理事会のもとに設置したオペレーショナル・リスク管理協議会では、リスク管理状況のモニタリングや、リスクの種類・部署を横断した管理を実施しています。さらに、営業部門等から独立したオペレーショナル・リスク管理の統括部署および個別リスク管理担当部署を設置、加えて各業務実施部店ごとにオペレーショナル・リスク管理担当者を指定しています。

また、サイバーセキュリティ事案への対応体制を整えるため、専門チーム（CSIRT: Computer Security Incident Response Team）を設置。高度化・巧妙化するサイバー攻撃に備えています。

オペレーショナル・リスクの管理状況については、定期的にオペレーショナル・リスク管理協議会および理事会へ報告し、必要に応じて基本方針の見直しを行っています。

金融インフラの信頼性

オペレーショナル・リスクの主な分類・具体的な管理方法

| 主な分類 | | 具体的な管理方法 |
|--------------------------|---------|---|
| リスクの発生そのものが統制活動の対象となるリスク | リスク共通 | <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーショナル・リスク報告制度において、網羅的かつ明確な報告基準を設けて情報を収集・分析 ・RCSA (Risk & Control Self Assessment) によって、業務担当部署が業務プロセス等に内在するリスクを洗い出し、コントロールの有効性および残存リスクを評価、重要な改善事項については、年度の管理計画に計上 ・オペレーショナル・リスク報告制度とRCSAとを連携 |
| | 事務リスク | <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーショナル・リスク報告制度およびプロセスリスクRCSAの結果を踏まえた事務リスク管理計画を策定、その進捗状況を定期的に経営層に報告 ・事故・事務ミスにかかる再発防止策の策定、事務手続の整備、自己検査・自主点検、各種研修等の継続的な取組み ・新商品・新規業務や組織改編など、業務環境の重要な変化に対応 |
| | システムリスク | <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティなどにかかる内外環境変化に適切に対応しつつ、システムリスクRCSA等の結果を踏まえシステムリスク管理計画を策定、その進捗状況を定期的に経営層に報告 ・システム障害の情報を収集・分析し、再発防止策を策定。また、金融サービスの安定的な提供という社会インフラとしての要請に応えるため、重大障害発生を想定した復旧手順の確認など、十全を期したシステム障害対応 |
| | 法務リスク | <ul style="list-style-type: none"> ・当金庫全体の訴訟について一元的に管理、対応 ・部店からの法務相談に適切に対処するとともに、それらの対応等から当金庫として留意すべき法令や契約にかかるリスクの所在を把握し、部店への周知や指導を実施 |
| リスク発生後の対応が統制活動の対象となるリスク | 事業継続リスク | <ul style="list-style-type: none"> ・当金庫および系統信用事業全体について業務継続態勢を整備 ・東日本大震災およびその後の電力需給の逼迫を踏まえ、大規模災害を想定した定期的な訓練を実施、実効性を確認 |

顧客からの信頼

お客さまの尊重

農林中央金庫の業務はお客さまに支えられていることを常に忘れず、誠実な対応を心がけるとともに、お客さまの声に応えるための体制を整えています。

お客さまのニーズに応えるために

当金庫は、農林水産業者・中小企業者のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくという重要な役割を担っています。このため、お客さまの利益を適切に保護するとともに、創意と工夫を活かした質の高いサービスの提供でお客さまのニーズに応えるべく、お客さまの声に耳を傾け、常に機能やサービスの充実・向上を図っています。

お客さまに対する誠実な対応

当金庫では、金融商品・サービスを提供する立場として、顧客保護・顧客目線の意識を重視し、お客さまの的確な判断に資する情報の提供を行っています。特に、高度な専門性が要求される金融商品取引では、契約内容について丁寧に説明するなど、誠実な対応が不可欠です。このため、顧客保護にかかる諸規定の整備に加えて各種委員会の設置などにより態勢を整備しています。

お客さまの相談・苦情等への対応

お客さまからの相談や苦情等に対しては、関係部署が組織的に対応するとともに、金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）の利用等を定めた顧客サポート等対応にかかる諸規定に従って連絡・報告を行います。

なお、当金庫の相談・苦情等受付窓口は、Webサイト等により、お客さまへの周知に取り組んでいます。

[> ご相談・お問い合わせ](#)

JAバンク相談所

JAバンクでは、お客さまからの相談や苦情等に対して、金融ADR制度等を踏まえつつ、迅速・公平かつ適切に対応するための態勢や内部規則等を整備しています。

相談・苦情等のお申し出は、JA（農協）、JA信農連の相談・苦情等受付窓口のほか、公正・中立な第三者機関である「JAバンク相談所」で受け付け、お客さまのご了解を得たうえで、当該JA（農協）、JA信農連などに対してお申し出のあった苦情などの迅速な解決を求めています。また、JAバンク一体となり、お申し出のあった相談・苦情等を踏まえた業務改善・再発防止に取り組んでいます。

[> \[外部リンク\] JAバンク相談所](#)

お客様の尊重

JFマリンバンク相談所

JFマリンバンクでは、お客さまからの相談や苦情等に対して、金融ADR制度等を踏まえつつ、迅速・公平かつ適切に対応するための態勢や内部規則等を整備しています。

相談・苦情等のお申し出は、JF（漁協）、JF信漁連などのお取引窓口のほか、公正・中立な第三者機関である「JFマリンバンク相談所」で受け付け、お客さまのご理解を得たうえで、当該JF（漁協）、JF信漁連などに対してお申し出のあった苦情などの迅速な解決を求めています。また、JFマリンバンク一体となり、お申し出のあった相談・苦情等を踏まえた業務改善・再発防止に取り組んでいます。

> [\[外部リンク\] JFマリンバンク相談所](#)

顧客からの信頼

適切な事業活動

農林中央金庫は、お客さまと長期にわたる相互信頼関係を維持していくために、公正な取引関係の維持・確立に常に努めています。

厳正な情報管理

当金庫の役職員は、業務を通じてお客さまの資産・信用・プライバシー等に関するさまざまな情報を知り得る立場にあります。それらの顧客情報は、在職中のみならず退職後においても正当な理由なく外部には漏らさないよう徹底し、事業活動を行っています。特に投資部署においては、上場会社等のお客さまに関する未公表の重要事実を知り得る立場にあるため、インサイダー取引防止にかかる諸規定の遵守を徹底しています。

情報セキュリティの取組み

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し、情報を取り扱う環境や目的も多様化していることを踏まえ、情報セキュリティの取組みを厳格化しています。

体制として、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、各店舗に情報セキュリティ責任者（部店長および営業所長）・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。

個人情報の保護

個人情報取扱事業者および個人番号関係事務実施者として求められている態勢を構築しており、職員への教育・研修などに取り組んでいます。

公正な業務活動

各種の投資商品への投資やシステムの発注、物品・サービスの購入等にあたっては、経済合理性のみならず、相手先・仕入先におけるコンプライアンスや環境基準に特段問題がないことを確認するといった配慮を行い、相手先・仕入先との関係において公正性と透明性を確保しています。

また行政とは、国家公務員倫理法等の法令や接待・贈答にかかる諸規定を遵守し、健全かつ正常な関係を構築・維持し、公務員等に対し不当な利益等の取得を目的とした接待・贈答は行いません。お客さまの間でも、接待や贈答の実施にあたっては、諸規定に従い承認・報告等所定の手続きを実施しています。