

## ■コンプライアンスへの取組み

お客さまから信頼される金融機関として、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決して反することのないよう常に誠実かつ公正な業務運営を遂行しています。

当金庫では、役職員の指針として「基本方針」と「行動綱領」を制定し、さらにコンプライアンス・マインドを醸成するための「コンプライアンス基本方針」および「コンプライアンス規程」を定めています。また、毎年策定する「コンプライアンス・プログラム」に沿って遵守すべき各種規程等を制定・整備し、職員向け研修によってその浸透を図っています。

## ■反社会的勢力との関係遮断に向けた取組み

当金庫では、「反社会的勢力に対する基本方針」および「反社会的勢力への対応規程」を制定し、反社会的勢力との関係を遮断する取組みをさらに強化しています。なお、お客さまには「反社会的勢力でないことの表明・確約に関する同意」へのご署名・ご捺印のご協力をお願いしています。

## ■マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止に向けた取組み

当金庫では、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止を最重要課題の一つとして位置づけ、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止基本方針」を制定し、経営陣の主体的かつ積極的な関与のもと、リスクに応じて実効的に低減措置を実施しています。

### ■コンプライアンス基本方針

当金庫の基本方針および行動綱領の理念を達成するため、次のコンプライアンスに関する基本方針を定めています。

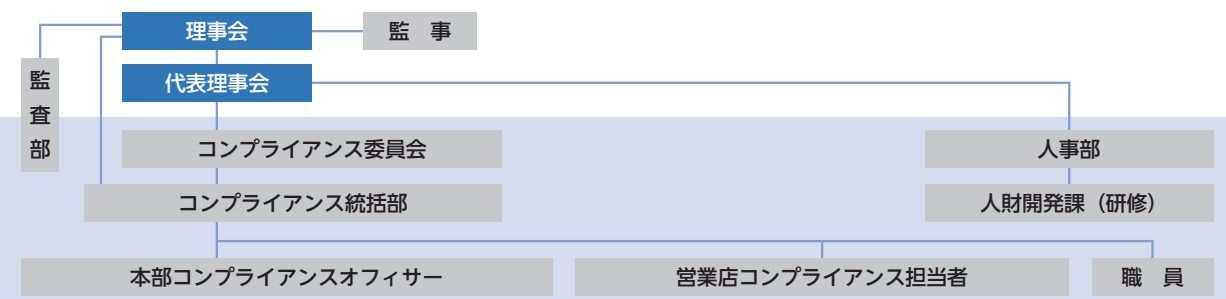
1. 地域金融機関としての社会的使命と公共性を常に自覚し、コンプライアンス態勢構築を経営の最重要課題の一つとして位置づけ、組織体制の整備・改善を図る。
2. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に反することのないよう常に誠実かつ公正な業務運営を遂行するために諸規程等の整備・改善を図る。
3. 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との一切の関係を遮断し、不法行為等を断固として排除するための態勢整備等に積極的に取り組む。
4. マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策の高度化に取り組む。
5. コンプライアンス意識の醸成を図るため、研修等の体制、内部通報制度やモニタリング体制等の整備・改善を図る。

### ■マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止基本方針

当金庫は、国際社会がテロ等の脅威に直面している中で、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止の高度化を図るために次の基本方針を定めています。

1. マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止を経営の最重要課題の一つとして位置づけ、経営陣の主体的かつ積極的な関与のもと、組織の態勢整備・高度化を図る。
2. 当金庫の事業環境・経営戦略等を踏まえて、直面しているリスクを適時・適切に特定・評価し、リスクに応じて実効的に低減措置を実施する。
3. 犯罪収益移転防止法に基づき、顧客の本人特定事項ならびに顧客管理事項の確認を適正に行い、継続的な顧客管理を実施する。
4. 犯罪収益移転防止法に基づき、疑わしい取引と判断した場合に速やかに当局に届け出るとともに、当金庫における態勢を整備する。
5. 専門性・適合性等を有する職員を確保・育成しながら、適切かつ継続的な教育を全金庫的に行い、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止に対する意識の向上を図る。
6. マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止の状況について定期的に内部監査を実施し、その監査結果を踏まえて、更なる態勢の改善に努める。

## コンプライアンス体制



## リスク管理態勢

## ■リスク管理態勢について

リスク管理は金融機関にとって健全な業務を遂行するための基盤となるものです。当金庫においても重要な経営課題として認識し、継続的に管理態勢の強化と充実に努めています。

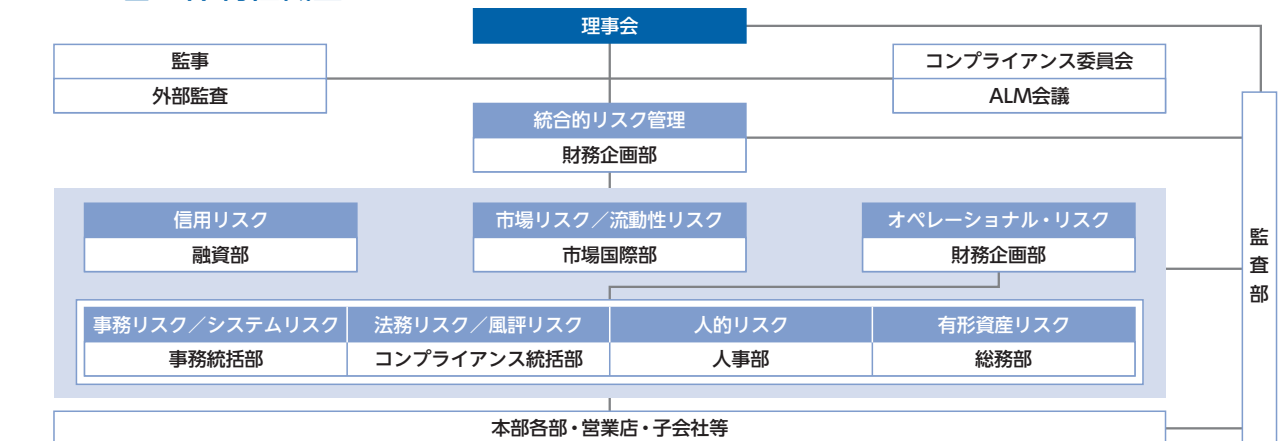
現在は、財務企画部を中心に、さまざまなリスク（信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスク等）を統括、一元管理する態勢を構築し、それらのリスクをできる限り共通の枠組みにより計量化して把握するとともに、自己資本等の経営体力に関連づけて管理する統合的なリスク管理を行っています。

基盤的な管理プロセスとしては、リスク資本配賦（用語説明をご参照ください）を実施しています。具体的には、自己資本の額を原資とし、信用リスク、市場リスク、金利リスクおよびオペレーショナル・リスクの主要4カテゴリーに対しリスク資本を配賦し、各リスク量が配賦されたリスク資本を超えないように管理しています。各リスク量については、月次のALM会議（用語説明をご参照ください）において継続的にモニタリングし、年度毎にリスク資本の総量や配分の見直し、さらに計量基準の見直しや検証を実施し、リスク管理の実効性の確保や高度化に努めています。

## ■管理対象とする各リスクについて

信用リスク	信用供与（融資）先の財務状況の悪化等により、当金庫の資産の価値が減少あるいは消滅し損失を被るリスク
市場リスク	金利、有価証券等の価格、為替等の様々な市場リスク・ファクターの変動により、当金庫が保有する資産の価値が変動し損失を被るリスク
流動性リスク	予期せぬ資金の流出等により資金繰りがつかなくなる場合や、通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスク（資金繰りリスク）と、市場の混乱等により市場において取引が出来なかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）
オペレーショナル・リスク	金融機関の業務の過程、役職員の活動またはシステムが不適切であること、および外生的な事象により損失を被るリスク
事務リスク	役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスク
システムリスク	コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスク
法務リスク	法令・庫内規程等に違反する行為ならびにその恐れのある行為が発生することで、当金庫の信用の失墜を招き、損失・損害を被るリスク
風評リスク	評判の悪化や風説の流布等により、信用が低下することから損失・損害を被るリスク
人的リスク	人事運営上の不公平・不公正（報酬・手当・解雇等）の問題およびセクシャルハラスメント等から損失・損害を被るリスク
有形資産リスク	災害および資産管理の瑕疵等の結果、有形資産の毀損や執務環境の質の低下等により損失を被るリスク

## リスク管理体制組織図



### 用語説明

#### リスク資本配賦

金庫の各業務に対応するリスク・カテゴリーごとに、内部管理上の仮想資本であるリスク資本を割り当てることをリスク資本配賦といえます。その目的は、このリスク資本内にリスクを抑えることにより、自己資本の一定の範囲内にリスクを抑制し、経営の安全性・健全性を確保することにあります。さらに、リスクに対する収益性の向上や経営資源の最適配分を図ることも次のステップとして視野に入れています。また、当金庫では経営計画の策定にあわせ年度ごとに配賦リスク資本の総量や配分の見直しを実施しています。

#### ALM

ALMとはAsset Liability Managementの略で、金利リスク・為替リスクなどの金融機関業務に付随する各種のリスクを適正に管理し、安定収益を確保し健全な経営を目指すためのマネジメント手法です。リスク管理の観点から資産（Asset）と負債（Liability）のバランスを総合的に管理するところから、「資産・負債の総合管理」と呼ばれています。具体的には、金利スワップ等による金利変動リスク回避策を策定したり、自己資本比率や期間損益に対する変動要因とその影響度を明らかにし、効率的な運用配分・リスク配分等を実現すべく様々な検討を行います。毎月開催されるALM会議では、総体的な資産・負債の状況、収益予測、各種リスクに関する報告等を受け、経営課題や経営戦略について多面的に協議しています。

#### 代表的なALM手法・指標としては、次のようなものがあります。

- ・金利感応度分析  
資産・負債を金利感応度により区分し、金利感応資産・負債のギャップ（差額）を期間毎に分析するものです。
- ・BPV（ベークポイントバリュー）  
金利感応度の指標で、金利が1ベークポイント（0.01%）変化した時の保有資産の時価評価額変化量を表わします。
- ・VaR（バリュアットリスク）  
一定の期間、一定の確率のもとでの保有資産が被る可能性のある最大損失額を表わします。

## ■顧客保護への取組み

お客さまの保護および利便性向上の観点から、①各種のお取引や商品についてお客さまに対する説明が適正かつ十分に行われているか、②お客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情への対応が適切に行われているか、③お客さまの情報が漏えい防止の観点から適切に管理されているか、④当金庫の業務が外部委託されている場合にお客さまの情報や対応が適切に管理されているか、⑤お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引がないか、という管理を厳格に行い絶えざる見直しの取組みを実践しています。

### 顧客勧誘・説明管理態勢

当金庫の役職員等が、金融商品等の勧誘および説明にあたって、お客さまに対する取引または商品の説明および情報提供の適切性および十分性の確保を行うことにより、お客さまの保護を図ることを目的として「顧客説明管理規程」を整備しています。

### 相談・苦情等対応管理態勢

お客さまからの相談・苦情等に公平・誠実に対処し、その迅速な解決と必要な改善策を実施することにより、お客さまからの信頼の向上とお客さまの保護を図ることを目的として「相談・苦情等対応規程」を整備し、専門のスタッフを配置して取り組んでいます。

### 顧客情報保護態勢

当金庫が業務を通じて収集・蓄積する顧客情報について、適正に利用するとともにお客さまの権利・利益を保護することを目的として「顧客情報保護規程」を整備しています。

### 外部委託管理態勢

当金庫の業務を外部委託する場合に、委託先の選定および監督等を適切に行うための「外部委託管理規程」を整備し、お客さまの情報の適正な保護に努めています。

### 利益相反管理態勢

当金庫がお客さまとの取引にあたり、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理し、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させることを目的として「利益相反管理規程」を整備しています。また、「利益相反管理態勢」について、ホームページ上に公表しています。

#### ■金融商品に係る勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づいて、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図っています。

- お客さまの知識、経験、財産の状況および当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。
- 金融商品の選択・購入は、お客さまご自身の判断によってお決めいただきます。その際、お客さまに適正な判断をしていただくために、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
- 誠実・公正な勧誘を心掛け、お客さまに対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- お客さまにとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。
- 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等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

## ■取引時確認について

犯罪により取得した収益が他に移転することを防いだり、テロ資金等の供与を防止することなどにより、国民生活の安全と平穩を確保し、経済活動の発展に寄与することを目的とした「犯罪による収益の移転防止に関する法律」により、「取引時確認が必要なお取引」の際には、公的書類等により「取引時確認」をすることが義務づけられています。お手順をおかけいたしますが、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

取引時確認が必要なお取引、確認させていただく事項、窓口でご提示いただく書類等については、窓口にお問い合わせいただくか、《よこしん》ホームページをご覧ください。

(URL) <https://www.yokoshin.co.jp/footer/honnin.html>

## ■個人情報の保護に関する方針（個人情報保護宣言）

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報および個人番号（以下、「個人情報等」といいます）を適切に保護することが重要であると認識し、以下の取組方針に基づき、個人情報等を厳格に管理し、正確性、機密性の確保に努めます。

### 1.個人情報等に関する関連法令・ガイドライン等の遵守

当金庫は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）および、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他個人情報等保護に関する関連法令等を遵守して、お客さまの個人情報等を取扱います。

### 2.個人情報等を取得・利用する目的

当金庫は、お客さまのお取引を安全かつ確実に進め、より良い商品・サービスを提供するために、お客さまの個人情報等を業務上必要な目的の範囲で取得し、その目的以外には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。また、お客さまにとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。

### 3.個人情報等の安全管理措置

当金庫は、お客さまの個人情報等の紛失・破壊・改ざん・漏えい・不正アクセスの防止、その他の個人情報等の適切な管理のために必要な措置を講じます。

### 4.個人情報等の維持・見直し

当金庫は、お客さまの個人情報等の取扱いが適正に行われるように職員への教育を徹底し、その取扱いを点検するとともに、必要があれば個人情報等の保護の取組みを見直します。

### 5.個人情報等の取扱いに関する窓口

当金庫は、個人情報等の保護に関するお客さまの申し出に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

- (1)お客さまの個人情報等の開示等のご請求、お手続きのご質問、お取扱いについてのご相談・苦情については、当金庫営業店窓口へお申し出ください。
- (2)当金庫の個人情報等の取扱いに関する苦情については、コンプライアンス統括部（お客さま相談窓口：フリーダイヤル 0120-828-833）へお申し出ください。

## ■特殊詐欺（振り込め詐欺・還付金詐欺等）による「口座不正利用」への対応

振り込め詐欺等、口座を不正に利用する悪質な特殊詐欺が後を絶ちません。当金庫では、このような問題を重く受け止め、犯罪収益移転防止法、預金規定等に従い、迅速かつ厳正な対応を下記の通り実施しています。

- 預金口座開設時に、お客さまのお取引時確認を徹底しています。
- 万一、預金口座の動き等が「疑わしい取引」と判断した場合は、迅速に監督官庁へ届け出ています。
- 警察、行政当局、ヤミ金融等被害者対策会議等に対し、積極的に協力の上対応しています。
- 預金規定に基づき、偽名口座、借名口座、口座の譲渡が明らかになった場合、また、預金口座が法令や公序良俗に反する行為に利用され、もしくはそのおそれがあると認められた場合には、預金取引停止または口座解約を迅速かつ適切に行っています。

### 特殊詐欺の防止

依然として被害が後を絶たない悪質な特殊詐欺の撲滅を図るための取組みを実施しています。

金融犯罪防止という社会的要請に応じ、被害の未然防止を図る態勢整備のため、不正利用口座に対する具体的な事務処理および対応方法を定めたマニュアルを策定しています。

また、被害防止に向けた取組みとして、店頭での積極的な声かけの他、高額な振込、多額な現金の引き出し等には警察と連携した対応を行っています。

当金庫では、これからも手口が多様化している特殊詐欺の未然防止に努めていきます。



## ■貸出運営についての考え方

当金庫では、「日々の業務を通じ地域社会の発展に貢献する」という基本方針に基づき、お客さまの幅広い資金ニーズにお応えし、地域社会や産業の発展に貢献するため努力をしています。貸出にあたっては地元の皆さまからお預かりした大切な資金を、厳正かつ公正な審査に基づき、地域の中小企業者や個人の皆さまへ積極的にご融資することが地域金融機関としての役割、使命と考えています。また、ご融資による支援だけにとどまらない活動として、お取引先中小企業者の皆さまに対する、企業経営支援業務等の充実も図っています。地域金融機関としての使命を果たすべく、積極的かつ健全な貸出運営を堅持して地域社会全体の発展に貢献するよう努めます。

## ■事業性融資における第三者個人連帯保証について

当金庫では、事業性融資において経営者以外の第三者の個人連帯保証を原則求めない取扱いとしています。

## 「経営者保証に関するガイドライン」への対応について

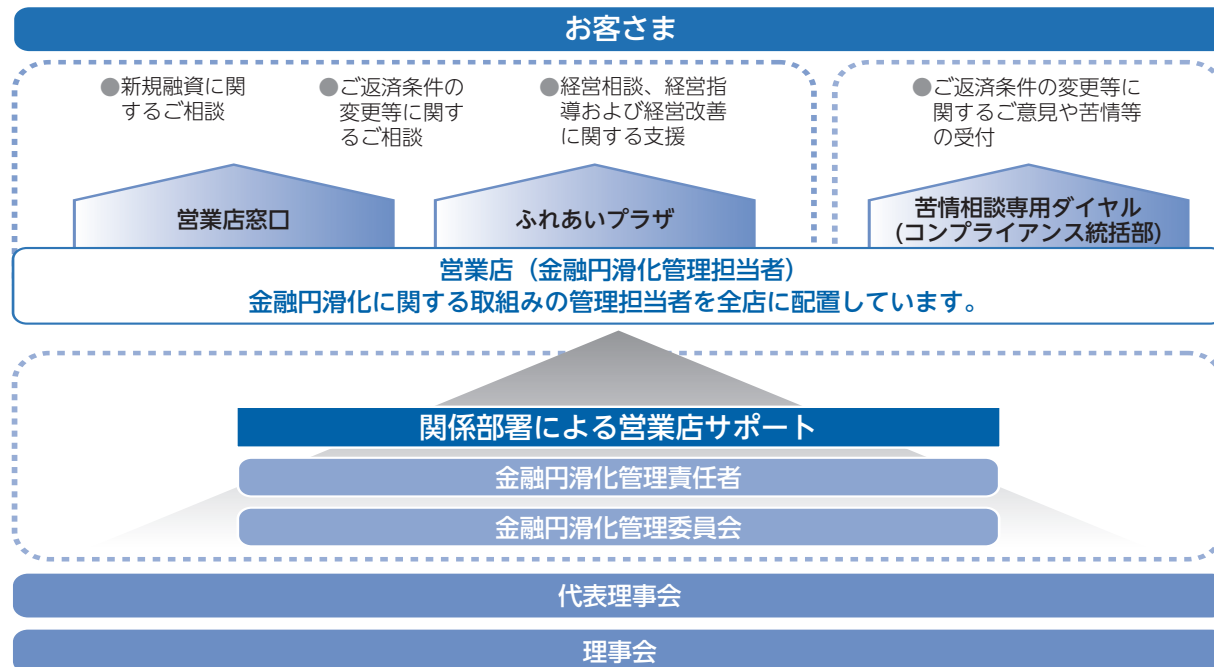
「経営者保証に関するガイドライン研究会」（全国銀行協会および日本商工会議所が事務局）が公表した「経営者保証に関するガイドライン」および「事業承継時に焦点を当てた『経営者保証に関するガイドライン』の特則」を遵守し、お客さまから経営者保証に関するご相談やお申し出をいただいた場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めます。

## ■金融円滑化基本方針

地域の健全な事業を営む事業者および個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、ならびに地域の事業者の経営相談・経営指導および経営改善に関する支援に取り組むことは、金融機関の最も重要な役割の一つであると認識し、適切なリスク管理体制の下、金融仲介機能を積極的に発揮していくことを目的に、金融円滑化に関する基本方針を定めています。

1. 新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対して、真摯な対応と迅速かつ適切な審査を行う。
2. お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善に関する支援について、積極的な取り組みを行う。
3. お客さまの事業価値を適切に見極めるため、目利き能力の向上に努める。
4. 新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対して、適切かつ十分な説明を行う。
5. 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込み等に対するお客さまからの問い合わせ、相談、要望および苦情について、適切かつ十分に対応する。

## 金融円滑化管理体制



### ご返済条件の変更等に関するご意見・苦情等専用電話受付窓口

《金融円滑化苦情相談フリーダイヤル》コンプライアンス統括部

受付時間：月曜日～金曜日の9:00～17:00

☎0120-266-686 ※土曜日・日曜日、祝日・振替休日および12月31日～1月3日は休業いたします。

## ■苦情の受付および紛争の解決についてのご案内

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）を営業店またはコンプライアンス統括部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。

**横浜信用金庫  
コンプライアンス統括部**

住所：〒231-8466 横浜市中区尾上町 2-16-1  
TEL：☎0120-828-833

受付時間：月曜日～金曜日の9:00～17:00  
※土曜日・日曜日、祝日・振替休日および12月31日～1月3日は休業いたします。

受付方法：電話、手紙、面談、電子メール（ホームページより）

\*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。

4. 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」ならびに、一般社団法人関東信用金庫協会が運営する「関東地区しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記コンプライアンス統括部にご相談ください。

名称	全国しんきん相談所 〔一般社団法人全国信用金庫協会〕	関東地区しんきん相談所 〔一般社団法人関東信用金庫協会〕	(投資信託・公共債に関するお申し出) 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 (FINMAC) 〔日本証券業協会〕
住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒104-0031 東京都中央区京橋3-8-1	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1
電話番号	03-3517-5825	03-5524-5671	☎0120-64-5005
受付日時	月～金 (祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00	月～金 (祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00	月～金 (祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00
受付方法	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談	電話

5. 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」という）ならびに神奈川県弁護士会が設置運営する紛争解決センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、コンプライアンス統括部または上記しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

※東京三弁護士会は、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、①お客さまに便利な地域の弁護士会において、東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いて共同で紛争の解決を図る方法（現地調停）、②当該地域の弁護士会に紛争を移管し、解決する方法（移管調停）もあります。詳しくは、東京三弁護士会、当金庫コンプライアンス統括部もしくは全国しんきん相談所にお問い合わせください。

名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター	神奈川県弁護士会 紛争解決センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒231-0021 横浜市中区日本大通9
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	045-211-7716
受付日時	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～15:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～17:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、13:00～17:00

