

経営理念

地域の発展と職員の幸せを追求し、笑顔あふれる明るい未来を創造します。

経営ビジョン

10年後成長率150%を達成する。

- ・ 預金残高
- ・ お客様満足度
- ・ 職員満足度（働き甲斐・働きやすさの両立）
- ・ 職員の知識・技術レベルの向上
- ・ 学生からの採用応募数

基本方針

- ・ お客様のニーズを的確に捉え、感動を与える商品・サービスを提供します。
- ・ お客様の一生のパートナーとして豊かな生活の実現に貢献します。
- ・ お客様や職員・家族が誇りに思い、愛される唯一無二の組織となります。
- ・ 地域を知り、地域と繋がり、地域の未来を創造します。
- ・ 喜びや価値を分かち合える関係を構築し、ともに地域の発展に貢献します。
- ・ 地域とともに成長し、なくてはならない金融機関を目指します。

行動理念

- ・ 豊富な知識と真摯な姿勢で、お客様のニーズやビジョンを引き出し、プロとして最適な商品・サービスを提供します。
- ・ お客様に安心して頼られる存在となれるよう、誠心誠意寄り添い続けます。
- ・ 1人1人が向上心と高いモラルをもって互いを高め合い、チームワークを大切にします。
- ・ 変化を恐れず、新しいことに進んでチャレンジします。
- ・ 地域社会とのコミュニケーションを大切にし、課題解決や魅力の最大化に向けて行動します。

■ 内部管理態勢の整備について

当金庫における内部統制に関する態勢の整備については、平成19年4月23日の理事会においてその基本的な考えとなる「内部管理基本方針」を決議しております。主旨としては、当金庫における各種施策の実施に当たり、コーポレート・ガバナンスに関する態勢を有効に機能させることにより、経営の公正性および透明性を確保し、全ての利害関係者の信頼に応えるとともに、地域社会から高く評価される金融機関となることを目指しています。

当金庫では、これに基づき、以下のような諸施策を実践しています。

● 法令等遵守態勢

当金庫は、法令等遵守の徹底を業務の健全性および適切性を確保するための最重要課題の一つとして位置付け、「阿南信用金庫行動綱領」、「コンプライアンス・マニュアル（法令遵守の行動基準）」等を策定するとともに「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定する等の諸施策を講ずることで、態勢の強化に努めています。

● リスク管理態勢

当金庫は、これからの経営にとってリスク管理がすべての業務遂行の基本であるとの認識のもと、リスク管理の基本方針および各種リスクの管理基本方針に基づき、リスク管理統括部門を設置するとともに、リスクカテゴリー毎の管理部門を定め、金庫全体のリスクをそれぞれの特性に応じて、機動的・効率的に管理することにより、態勢の強化に努めています。

● 内部統制システムの運用状況の概要

当金庫は「内部管理基本方針」に基づき、当金庫に関わるリスクの識別・分析を行い、適切な対応を行っています。理事会は7回開催され、理事の職務執行の適法性を確保し、理事の職務執行の適正性および効率性を高めるために、非常勤理事、常勤監事、非常勤監事（員外監事）が常時出席しています。監事会は4回開催しています。その他理事会の方針に基づき、理事長を議長とする経営会議を毎月開催するとともに常務理事を委員長とするALM委員会および特定部門に固有なオペレーショナル・リスクを管理するためのオペリスク検討委員会を定期的で開催しています。

また、内部監査計画に基づき、内部監査を実施しています。

● 理事の職務執行の効率性確保

当金庫は、理事会において決定する経営計画により目標を定め、各部門で目標達成に向けて実施すべき具体的な施策を講じます。

また、経営上重要な事項は、適切かつ効率的な意思決定のため、理事長以下常勤役員を構成員とする経営会議において審議のうえ、理事長が決定しています。

このうち、法令等に定める事項については理事会で決定し、それ以外の重要な業務執行についても、理事会規程等に基づき理事会に報告するなど職務の執行に努めております。

● 理事の職務執行に係る情報の保存等

内部規定に基づき、経営会議の議事録等、理事の職務執行に係る文書を作成し、適切に保存することによって、理事および監事が必要に応じて内容を確認できるようにするほか、当金庫が保有する情報全般について、開示および持ち出し等に係る適切な管理を行います。

● 監事監査環境の整備

監事はその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合は、内部監査部門の職員を、監事を補助すべき職員として配置し、当該職員への指揮命令は常勤監事が行うこととしております。

また、監事は、内部規定に基づき、経営会議の議事録等重要な文書の閲覧、決算に関する事項その他重要な事項についての報告を受けるほか、理事、会計監査人、内部監査部門、コンプライアンス統括部門の管理者等との緊密な連携を図り、定期的な情報交換を行う等、適正な監査の実施に努めております。

コンプライアンス（法令等遵守）への取り組み

■コンプライアンス体制

コンプライアンスとは、法令・市場ルール・当金庫の内部規定等を遵守し、社会的な規範を全うすることをいいます。当金庫は創業以来、信用金庫法をはじめとした関連法に基づき地域に根ざした金融業務を遂行し、地域の信頼を得てきました。急激な時代の変革の中で健全経営を目指すには、コンプライアンスの徹底が経営上の重要事項であるとの認識に立ち、法令遵守を実現させるためコンプライアンス統括部署を総務部としました。加えて各部店毎にコンプライアンス責任者を任命するとともに、検査部によるチェック等を実施、預金・貸出等営業活動全般に亘る検証を実施し、苦情・トラブル等の未然防止体制を確立しております。営業活動において、高い倫理行動の実践と様々なルールや諸規定・法令の厳正な遵守こそがお客様の信頼にお応えすることであると考え、全従業員に倫理行動・コンプライアンスの徹底を図り、適正な業務活動を通じて社会的責任を果たすことを経営の最重要課題としています。



1. 信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任
2. 質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展への貢献
3. 法令やルールの厳格な遵守
4. 地域社会とのコミュニケーション
5. 従業員の人権尊重等
6. 環境問題への取り組み
7. 社会貢献活動への取り組み
8. 反社会的勢力との関係遮断

■金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正化を図ることとします。

1. 当金庫は、お客様の知識、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。
2. 金融商品の選択・購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫はお客様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。
3. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様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、研修等を通じて従業員の知識の向上に努めます。
4. 当金庫は、お客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘はいたしません。
5. 当金庫は、高齢顧客（当金庫では75歳以上と定義、ただし75歳未満であっても体調や投資判断能力等に問題が見られる場合においては高齢顧客と同様の取扱といたします）に対し、金融商品等の勧誘および販売を行なう場合、一般的な適合性の原則にとどまらず、身体的な特性や、資金性格等に十分配慮した対応を心掛け、苦情やあせんの申立て等のトラブルの未然防止に努めます。
6. 金融商品の販売等に関す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、お近くの営業店にお問い合わせください。

■マネー・ロンダリング、テロ資金供与対策について

当金庫は、マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与等を防止するためAML基本方針を定め、これを遵守します。

1. 当金庫は、マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与等の防止（以下「AML/CFT」）というが、国際社会において金融機関に求められる責務であることを認識し、当金庫の顧客および従業員等がマネー・ロンダリングおよびテロ資金供与等に関与すること、または巻き込まれることを防止し、もって健全な金融システムの維持・発展に寄与すべく行動します。
2. 当金庫は、適用を受ける全てのAML/CFTに係る法令・規則等を遵守します。
3. 当金庫は、実効的なAML/CFTを実施するため、マネー・ロンダリングやテロ資金供与等の動向等を踏まえながら、自らが直面しているリスクを適時・適切に特定・評価し、リスクに見合った低減措置（いわゆる「リスクベース・アプローチ」）を講じるほか、この考え方に基づいたAML/CFT態勢を整備し、その適切な運営を行います。
4. 当金庫は、マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与等から当金庫および当金庫の顧客等を守るため、顧客等の受入・謝絶に係る方針を顧客受入方針にて定めます。この方針に基づき、顧客受入れの趣旨に反し、マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与等のリスクを許容できない顧客等は排除します。

※AML・・・Anti-Money-Laundering：マネー・ロンダリング対策

※CFT・・・Counter-Financing-of-Terrorism：テロ資金供与防止

■保険募集指針

当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令を遵守し、適正な保険募集を行うための方針として、「保険募集指針」を定めております。詳しくは、当金庫本支店の店頭ポスター、または当金庫ホームページをご覧ください。

《ご相談窓口》

保険契約に関する苦情・ご相談その他ご不明の点は、取次営業店または下記までお問い合わせください。

阿南信用金庫 総合企画部営業推進課 電話番号：0884-22-1226

受付時間：9:00～17:00（月～金曜日、但し当金庫休業日を除く）

■反社会的勢力に対する基本方針

●基本的な考え方

私ども阿南信用金庫は、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、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

●具体的な行動指針

1. 当金庫は、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. 当金庫は、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. 当金庫は、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. 当金庫は、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緊密な連携関係を構築します。
5. 当金庫は、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。

お客様保護等への取組み

金融ADR（裁判外紛争解決制度）への対応について

当金庫では、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または総務部で受け付けています。

阿南信用金庫 総務部	住 所	徳島県阿南市富岡町トノ町28番地14
	T E L	0884-22-1226
	F A X	0884-22-4442
	受付時間	9時～17時（月～金曜日、但し当金庫休業日を除く）
	受付媒体	電話、FAX、電子メール、手紙、面談

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」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おります。詳しくは上記総務部にご相談ください。

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

また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京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。なお、弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。その際には、お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外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る方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫総務部」にご相談ください。

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
〒100-0013	〒100-0013	〒100-0013
東京都千代田区霞が関1-1-3	東京都千代田区霞が関1-1-3	東京都千代田区霞が関1-1-3
03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
月～金（祝日、年末年始除く）	月～金（祝日、年末年始除く）	月～金（祝日、年末年始除く）
9:30～12:00、13:00～15:00	10:00～12:00、13:00～16:00	9:30～12:00、13:00～17:00

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、当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

個人情報の保護について

当金庫では、「個人情報の保護に関する法律」に則り、個人情報の適切な保護と利用を図るため、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」を公表しています。

また、職員が遵守すべき個人情報の取扱いに関する基本事項として「個人情報管理規程」、「特定個人情報取扱規程」を定め、個人情報の重要性を全役職員が認識し業務に取り組んでいます。

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

阿南信用金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、お客様の個人情報および個人番号（以下「個人情報等」といいます。）の適切な保護と利用を図るために、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第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に関する法律（平成25年5月31日法律第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係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めます。また、個人情報の機密性・正確性の確保に努めます。

利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客様との取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客様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（以下「利益相反管理」といいます。）することでお客様の利益を保護するとともに、お客様からの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

1. 当金庫は、当金庫がお客様と行う取引を対象として利益相反管理を行います。
2. 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
 - (1) 次に掲げる取引のうち、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引
 - ① 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様と行う取引
 - ② 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様と対立または競合する相手と行う取引
 - ③ 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様から得た情報を不当に利用して行う取引
 - (2) 上記(1)の①から③のほかお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引
3. 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。
 - ① 対象取引を行う部門とお客様との取引を行う部門を分離する方法
 - ② 対象取引またはお客様との取引の条件または方法を変更する方法
 - ③ 対象取引またはお客様との取引を中止する方法
 - ④ 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様に適切に開示する方法
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。

また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。