

コンプライアンスについて

◆ コンプライアンスの取組方針

コンプライアンスとは、当会が信用事業を行う上でのさまざまな法令・会内諸規程はもとより、法の精神や社会的規範を含めて遵守することであり、その目的は当会の存在意義の発揮および当会経営と業務運営の透明性確保、会員並びに利用者、地域社会の信頼にお応えすることにあります。

当会では、このような認識のもと、役職員一人一人が高い倫理観と責任感を持って行動することを誓い、平成12年2月に「倫理憲章」（平成19年4月「行動憲章」に改名）を制定し、これまでコンプライアンス意識の向上に取り組んできております。

また、昨今の企業不祥事に対する社会的批判に見られるように、経営倫理の確立と実践が益々重要となってきました。このため、当会は、コンプライアンス態勢の充実を最重要課題の一つと位置付け、社会的要請等に即したガバナンスの強化に取り組んでおります。

◆ コンプライアンス意識向上への取り組み

内部研修や外部資格取得奨励等を通じ、当会の事業を行う上で遵守すべき法令等に関する教育を継続的に実施しております。

また、子会社を含む全役職員を対象として、外部の専門家を講師としたコンプライアンス・セミナーを毎年開催し、個々のコンプライアンス意識の向上や組織としてのより高い倫理観の醸成に努めております。

行動憲章の基本8項目

1. 本会の社会的責任と公共的使命の認識

本会の持つ社会的責任と公共的使命を認識し、健全かつ適切な事業運営の徹底を図る。

2. 会員等のニーズに適した質の高い金融等サービスの提供

「JAバンクシステム」の一員として、創意と工夫を活かしてニーズに適した質の高い金融および非金融サービスの提供並びに「JAバンク基本方針」に基づく指導等を通じて、道内JA信用事業を支援することによりその役割を十全に発揮し、会員・組合員および地域社会の発展に寄与する。

3. 法令やルールの厳格な遵守

すべての法令やルートを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、公正な事業運営を遂行する。

4. 反社会的勢力の排除

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は、毅然とした態度で臨み、関係遮断を徹底する。

5. 透明性の高い組織風土の構築とコミュニケーションの充実

経営情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、系統内外とのコミュニケーションの充実に図りつつ、真に透明な経営の重要性を認識した組織風土を構築する。

6. 職員の人権の尊重等

職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

7. 環境問題への取り組み

資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するなど、環境問題に積極的に取り組む。

8. 社会貢献活動への取り組み

本会が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会と共に歩む「企業市民」として、社会貢献活動に積極的に取り組む。

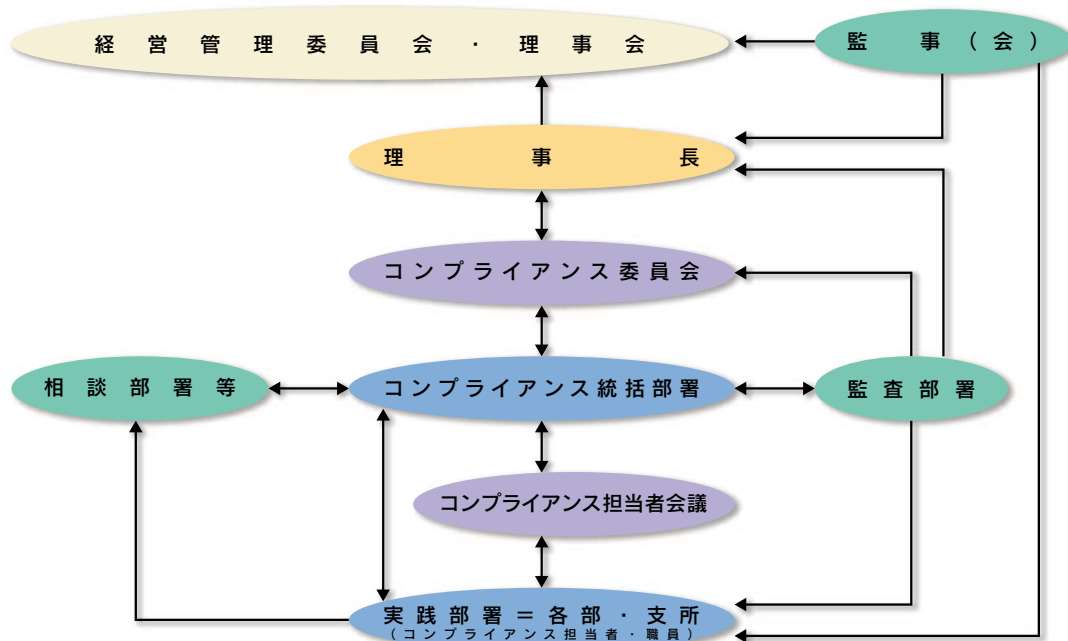
◆ コンプライアンス運営態勢

当会のコンプライアンス運営は、コンプライアンス委員会、コンプライアンス統括部署、各部・支所に配置されたコンプライアンス担当者を中心に行っております。

コンプライアンス委員会は、コンプライアンスの取組方針等を審議する委員会で、その事務局であるコンプライアンス統括部署はコンプライアンス担当者との連絡・調整やコンプライアンスの取組みに関する企画等を行っております。また、コンプライアンス担当者は、コンプライアンス上の問題発生時の初期対応や部署内研修の実施など、コンプライアンス活動の実践にあっております。

さらに、コンプライアンス上の諸問題について職員が直接相談・報告できる体制として、「ヘルプライン窓口」を会内のほか、顧問弁護士を外部窓口として設置しております。

■ コンプライアンス運営体制図



■ 反社会的勢力等排除への対応

当会は、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との取引の排除および組織犯罪等の防止のため、「反社会的勢力等への対応に関する基本方針」および「反社会的勢力等への対応に関する規程」に基づき、基本対応、態勢等に関する事項を定め、健全な経営を確保するよう取り組んでいます。

反社会的勢力等への対応に関する基本方針の概要

(運営等)

当会は、反社会的勢力等との取引排除および組織犯罪等の防止の重要性を認識し、適用となる法令等や政府指針を遵守するため、当会の特性に応じた態勢を整備します。

また、適切な措置を適時に実施できるよう、役職員に指導・研修を実施し、反社会的勢力等との取引排除および組織犯罪等の防止について周知徹底を図ります。

(反社会的勢力等との決別)

当会は、反社会的勢力等に対して取引関係を含めて、排除の姿勢をもって対応し、反社会的勢力による不当要求を拒絶します。

(組織的な対応)

当会は、反社会的勢力等に対しては、組織的な対応を

行い、職員の安全確保を最優先に行動します。

(外部専門機関との連携)

当会は、警察、財団法人暴力追放推進センター、弁護士など、反社会的勢力等を排除するための各種活動を行っている外部専門機関等と密接な連携をもって、反社会的勢力等と対決します。

(取引時確認)

当会は、犯罪による収益の移転防止に関する法律に基づく取引時確認について、適切な措置を適時に実施します。

(疑わしい取引の届出)

当会は、疑わしい取引について、犯罪による収益の移転防止に関する法律に基づき、速やかに適切な措置を行い、速やかに主務省に届出を行います。

コンプライアンスについて

◆ 利用者保護の取り組み

当会は、お客さまの利益の保護と利便の確保のため、「利用者保護等管理方針」および「利益相反管理方針」に基づき、お客様の利益の保護と利便の向上に向けて継続的に取り組みます。

利用者保護等管理方針の概要

1. 利用者に対する取引（与信取引（貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約）、貯金等の受入れ、商品の販売等において利用者と当会との間で事業として行われるすべての取引）または金融商品の説明（経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの説明を含む。）および情報提供を適切にかつ十分に行います。
2. 利用者からの相談・苦情等については、公正・迅速・誠実に対応（経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの対応を含む。）し、利用者の理解と信頼が得られるよう適切かつ十分に対応します。
3. 利用者に関する情報については、法令等に基づく適正かつ適法な手段による取得ならびに情報の紛失、漏洩および不正利用等の防止のための必要かつ適切な措置を講じます。
4. 当会が行う事業を外部に委託するにあたっては、利用者情報の管理や利用者への対応が適切に行われるよう努めます。
5. 当会との取引に伴い、利用者の利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理のための態勢整備に努めます。

利益相反管理方針の概要

当会は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、農業協同組合法、金融商品取引法および関係するガイドラインに基づき、利益相反するおそれのある取引を適切に管理するための体制を整備し、利益相反管理方針（以下、「本方針」といいます。）を定め、その概要を次のとおり公表します。

1. 対象取引の範囲

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」は、当会の行う信用事業関連業務または金融商品関連業務にかかるお客さまとの取引であって、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。

2. 利益相反のおそれのある取引の類型

「利益相反のおそれのある取引」の類型は、以下の通りです。

- (1) お客さまと当会との利益が相反する類型
- (2) 当会の「お客さまと他のお客さま」との間の利益が相反する類型

3. 利益相反の管理の方法

当会は、利益相反のおそれのある取引を特定した場合について、次に掲げる方法により当該お客さまの保護を適正に確保いたします。

- (1) 対象取引を行う部門と当該お客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引または当該お客さまとの取引の

条件もしくは方法を変更し、または中止する方法

- (3) 対象取引に伴い、当該お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示する方法（ただし、当会が負う守秘義務に違反しない場合に限ります。）
- (4) その他対象取引を適切に管理するための方法

4. 利益相反管理体制

- (1) 当会は、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に関する当会全体の管理体制を統括するための利益相反管理統括部署およびその統括者を定め、この統括部署は、営業部門からの影響を受けないものとします。また、当会の役職員に対し、本方針および本方針を踏まえた内部規則等の周知徹底に努めます。
- (2) 利益相反管理統括者は、本方針にそって、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実施するとともに、その有効性を定期的に適切に検証し、改善いたします。

5. 利益相反管理体制の検証等

当会は、本方針に基づく利益相反管理体制について、その適切性および有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

金融商品の勧誘方針の概要

当会は、貯金・定期積金その他の金融商品の販売等の勧誘にあたっては、次の事項を遵守し、お客さまに対して適正な勧誘を行います。

1. お客さまの商品利用目的、知識、経験、財産の状況および意向を考慮のうえ、適切な金融商品の勧誘と情報の提供を行います。
2. お客さまに対し、商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項を十分に理解していただくよう努めます。

3. 不確実な事項について断定的な判断を示したり、事実でない情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような説明は行いません。
4. 電話や訪問による勧誘は、お客さまのご都合に合わせて行うよう努めます。
5. お客さまに対し、適切な勧誘が行えるよう役職員の研修の充実に努めます。
6. 販売・勧誘に関するお客さまからのご質問やご照会については、適切な対応に努めます。

コンプライアンスについて

◆ 相談・苦情等への取り組み（金融ADR制度）

1. 苦情処理措置の内容

当会では、苦情処理措置として、業務運営体制・内部規則等を整備のうえ、その内容をホームページ・チラシ等で公表するとともに、北海道JAバンク相談所とも連携し、迅速かつ適切な対応に努め、苦情等の解決を図ります。

当会の相談・苦情等受付窓口〔電話：011-232-6803（午前9時～午後5時〈金融機関の休業日を除く〉）〕

2. 紛争解決措置の内容

当会では、紛争解決措置として、弁護士会を利用できます。

弁護士会の利用に際しては、当会の相談・苦情等受付窓口、または北海道JAバンク相談所〔電話：011-232-5031（午前9時～午後5時〈金融機関の休業日および年末年始を除く〉）〕にお申し出ください。

なお、直接お申し立ていただくことも可能です。

○札幌弁護士会紛争解決センター〔電話：011-251-7730〕