

● リスク管理の態勢

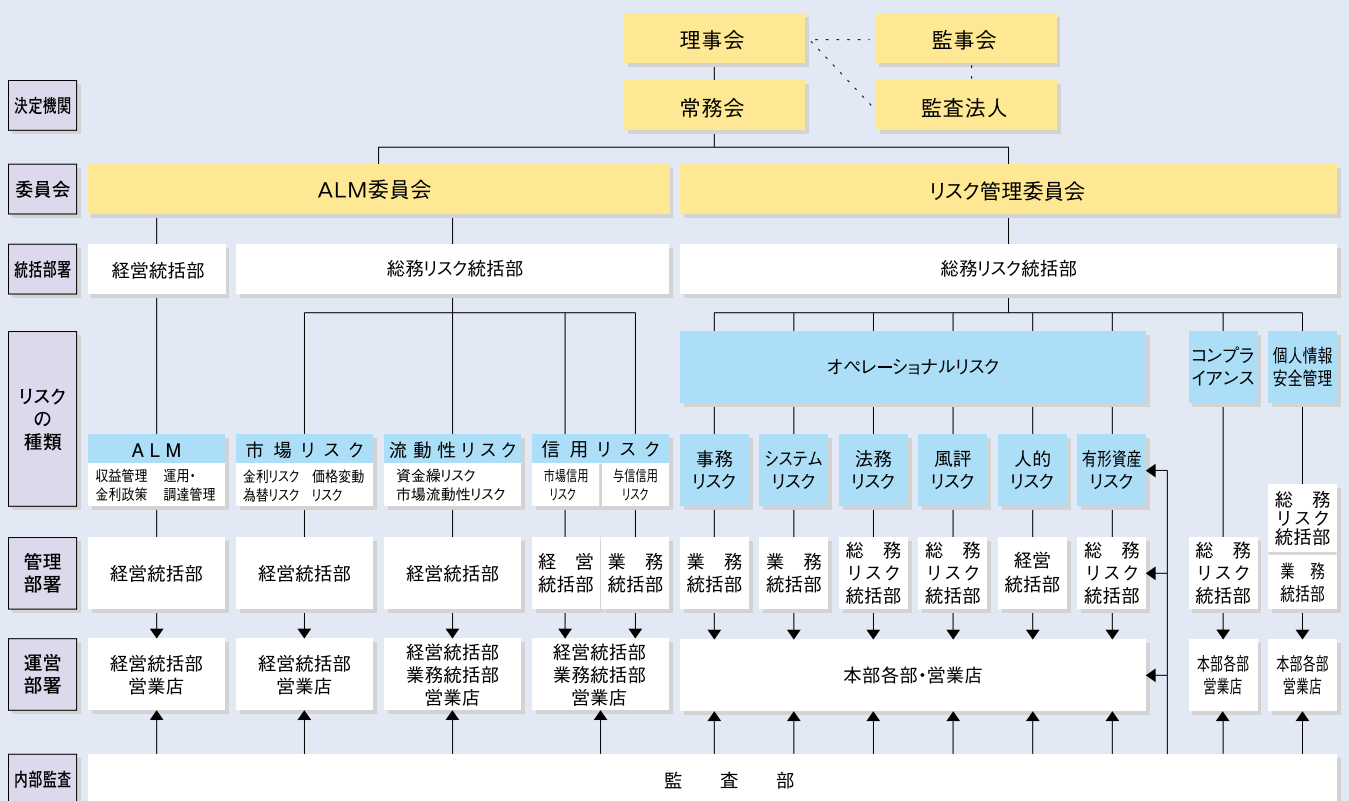
基本方針

当金庫では、リスク管理を重点課題の一つと位置づけ、経営の健全性を確保するため、理事会により制定された「総合的リスク管理・運営方針」により、各種リスク管理の規程や体制を整備し、適切な方法でリスク管理を実施しています。

総合的リスク管理体制図

コンプライアンス
管理体制図

個人情報安全
管理体制図



◆ 総合的リスク管理の取り組み ◆

当金庫では、金庫が直面する各種リスクを個別の方法で質的または量的に評価したうえで金庫全体のリスクの程度を判断し、金庫の経営体力（自己資本）と比較・対照することによって管理する「総合的リスク管理」を行っています。

具体的には、「信用リスク」、「市場リスク」および「オペレーショナル・リスク」について、各リスクの特性に応じた手法を用いてリスク量を計測・把握し、全体のリスク量が自己資本の範囲内に収まるように管理しています。また、各リスクに自己資本を割り当てることにより、全体のリスク量だけでなく、個別のリスク量についても管理しています。

管理状況については定期的にALM委員会・リスク管理委員会で検証し、自己資本に対して過大なリスクをとることがないように適正にコントロールしています。

また、金融市場の急激な変化や不確実性に対応するため、一定のシナリオのもとで損失がどの程度想定されるか、定期的にストレステストを実施し、分析、検証をしています。

●各種リスクへの取り組み

1 信用リスク

与信先（貸出先等）やデリバティブ取引の相手方の信用状態の悪化による債務不履行リスク（貸出金や有価証券などの元本、利息が回収不能となるリスク）が、いわゆる「信用リスク」です。

当金庫では、貸出や保証等の一般的な与信取引に係る信用リスク対策として、個別審査体制の強化、金庫全体のリスク管理態勢の強化に努めています。

(1) 個別貸出案件の審査体制については、営業推進部門の影響を受けない体制を整備したうえで、迅速かつ適切な審査が実施されるよう、営業店の審査スタッフの育成に努めています。また、営業店の決裁権限を越える案件については、本部の審査専門スタッフが審査を行うなど厳正な対応に努めています。

(2) 金庫全体の信用リスク管理として、定期的に貸出金の自己査定を行い、信用リスクの量的な把握に努めているほか、延滞債権については、本部で集中管理するなどの対策をとっています。

有価証券等、信用リスクを有するその他の資産についても、取得にあたって、金庫で定める資金運用規程に則って、信用格付機関が発表する格付等を参考に、信用リスクの回避に努めています。また、定期的な自己査定を行い、取得後の事情変化についても追跡管理しています。

なお、デリバティブ取引に内在する信用リスクについても、取引の時価をベースにしたカレント・エクスポージャー方式による管理を進めるなど、強化に努めています。

2 市場リスク

金利、為替、株式等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクが「市場リスク」です。

当金庫では、資産・負債全体の市場リスク量をVaR（バリュー・アット・リスク）により月次で計測し、リスク量が市場リスクに割り当てられた自己資本の範囲内に収まっているかどうかを管理するとともに、ALM委員会にてそのリスクリミットの遵守状況等を確認しています。

また、「金利リスク」、「価格変動リスク」、および「為替リスク」について、以下のとおり管理しています。

(1) 金利リスク

運用、調達の資金別に金利更改日までの残存期間のデータを把握し、複数の金利変動シナリオに基づいて定期的にシミュレーションを行うことにより、金利変動による収支損益の変動額を把握しています。

また、資産・負債のBPV（ベース・ポイント・バリ

ュー）を算出し、金利変動による現在価値の変動額を把握しています。

(2) 価格変動リスク

市場の急激な変動に対して迅速に対応できるよう、有価証券の時価評価およびVaRを月次で計測しています。

(3) 為替リスク

外貨建資産・負債の為替損益を月次で把握するとともに、VaRを月次で計測し、為替の変動に対応した管理を行っています。

以上の市場リスクの管理は、後に説明いたします流動性リスクの管理も含めて、ALM（Asset Liability Management：資産負債総合管理）の中で行っています。

3 流動性リスク

予期しない金庫資金の流出などが起こった場合、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たり、市場での流通が不十分であるために、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、金融機関が損失を被るいわゆる資金繰リスクが「流動性リスク」です。

金庫業務全般において、様々な資金フローが発生しますが、当金庫では、こうした資金繰リスクについて、経営統括部において一元的に管理するとともに、ALM委員会にて管理状況を報告しています。

4 オペレーショナル・リスク

業務の過程、役職員の活動、もしくはシステムが不適切であること、または外生的な事象により損失を被るリスクが「オペレーショナル・リスク」です。

当金庫では、オペレーショナル・リスクを以下のとおり区分し、管理するとともに、リスク管理委員会にて適時・適切に監視・制御をしています。

(1) 事務リスク

金融機関では様々な業務を展開するなかで、現金、手形、証書などの重要物を取り扱っています。したがって、日常これらに接する金庫の役職員が正確な事務を怠ったり、不正が起これば、大きな事故につながる恐れがあります。このことにより金融機関が損失を被るリスクが「事務リスク」です。

事務処理手順、事務処理権限、事務管理方法などの厳正化に加えて、事務が正確にかつタイムリーに行われているかをチェックする内部検査を強化しています。

具体的には、監査部による内部監査と各本店による定期的な自店検査を実施しています。その他、本部主管部署において各々のテーマによる研修を実施し職員の事務

処理の習熟に努めるとともに、事務ミスの発生防止に努めています。

(2) システムリスク

金融機関では、多様な事務処理やリスク管理において、オンライン・システムなど様々なコンピュータ管理を行っています。このコンピュータ・システムがダウンしたり誤作動するなど、システムの不備等により金融機関が損失を被るリスクが「システムリスク」です。

- ① 当金庫のオンライン・システムの運用・管理は、全国のろうきんが業務委託する労働金庫総合事務センターが行っています。同センターは、付近に活断層がないなど良質な地盤を立地として選定し、オンライン機器を設置した電算棟は最大加速度1470ガルでも倒壊しないレベルの耐力保持が可能な設計になっているほか、基幹システムを収容するフロアでは機器防震装置を採用し安全性を高めています。また、周辺システムが収容されているフロアでは、フロア構造に二次元防震床を採用し、防震床全体が振動を吸収する構造となっています。

電源設備についても、ループ受電により常時2回線で受電しているため、一方の回線断線時にも他方からの受電を確保しているほか、UPS（無停電電源装置）、自家発電装置の組み合わせなどにより、停電や電圧低下対策を行っています。

万一、労働金庫総合事務センターが大規模災害等により機能停止した場合であっても、金融業務を継続できるようバックアップセンターを構築しています。

また、重要なデータ・ファイルの破損、障害への対策として、データ・ファイルを二重化するとともに、バックアップを取得し、重要システムに必要なソフトウェア及び重要なデータの隔地保管を行う等、データの安全確保に努めています。

高度化・巧妙化しているサイバー攻撃に対しても、攻撃発生に備えた対策の維持向上をはかるとともに、被害の防止・低減と迅速な対応を行うためのCSIRT（Computer Security Incident Response Team）態勢を、ろうきん業態全体で構築しています。

- ② 当金庫においては、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、コンピュータの不備、コンピュータの誤操作・不正使用等について、安全対策基準および内部管理手続等の遵守、相互牽制機能にもとづき、トラブルの発生を未然に防止するために適切な管理を行うこととしています。

(3) 法務リスク

法令等に違反する行為、各種契約にかかわる不備等により損失を被るリスクが「法務リスク」です。

当金庫では、遵守すべき法令等をコンプライアンス・マニュアルに定め、研修を通じて役職員への周知徹底に努めています。また、新規業務の開始時や各種契約の締

結時には、担当部署によるリーガルチェックを実施するとともに、必要に応じて顧問弁護士等の外部の専門家に相談を行っています。

(4) 風評リスク

ろうきんに対する評判の悪化や風説の流布等により信用が低下し、損失を被るリスクが「風評リスク」です。

当金庫では、風評リスクの発生が懸念される場合、リスクの規模・性質に応じて適切に対応することにより未然防止に努めています。また、万一発生した場合に備えて本部各部および営業店の対応方法を定めたマニュアルを整備するなど、風評リスク顕在化の影響を最小限に抑えるよう努めています。

(5) 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）、および差別的行為（セクシャルハラスメント・パワーハラスメント等）により損失を被るリスクが「人的リスク」です。

当金庫では、新たな人事管理制度・賃金制度の導入により職員の働きがいを高める人事運営に努めています。また、セクシャルハラスメント等を防止する取り組みとして相談窓口の常設やポスターの掲示を行っています。

(6) 有形資産リスク

災害その他の事象から生じる有形資産の毀損・損害などにより損失を被るリスクが「有形資産リスク」です。

当金庫では、管理すべき動産・不動産の所在と現状を定期的に把握し、各資産の脆弱性を踏まえた防災・防犯対策の実施に努めています。

危機管理体制

当金庫では、「危機管理規程」を基本とし、自然災害、コンピュータシステムの障害や新型インフルエンザ等の危機発生時に対応するために「緊急時危機管理マニュアル」等を制定しています。

危機発生時には対策本部を設置し、具体的な対応手順を定めた「コンティンジェンシープラン」にもとづき迅速に対応できる体制を整備しています。さらに、大規模な災害等の事態においても早期の復旧を図り、必要最低限の業務を継続できるよう、「営業店業務継続要領」を制定しています。

新型インフルエンザ等に対しては、感染防止・感染拡大防止と金庫業務の継続を図ることを目的に、「新型インフルエンザ対策マニュアル」等を制定しています。

また、大規模災害等の発生を想定した訓練を定期的実施するなど、体制の強化に努めています。

●コンプライアンス（法令等遵守）の態勢

1 コンプライアンスに対する考え方

コンプライアンスとは、法令だけでなく、企業であれば社内の諸規定、さらには確立された社会規範に至るすべてのルールを遵守することを意味します。

社会的な存在である、おおよそすべての団体・個人が、経営行動を実践する上で、あるいは日々の生活を営む上で、このコンプライアンスを求められていることは言うまでもありませんが、公共性の高い金融業務を行う労働金庫とその役職員に対しては、より高いレベルのコンプライアンスが求められています。

また、「ろうきんの理念」にも掲げられているとおり、ろうきんは、その事業を通じて、「会員が行う経済・福祉・環境及び文化にかかわる活動を促進し、人々が喜びをもって共生できる社会の実現に寄与すること」を目指していますので、その経営姿勢には高い倫理性も求められています。

当金庫では、以上の考え方に立って、コンプライアンス関連規程と位置づけるものとして、「ろうきんの理念」とともに、「コンプライアンス基本方針」、「倫理綱領」、「リスク管理委員会規則」、「コンプライアンス・ホットライン規程」、「役職員交際規程」、「リーガルチェック規程」等を制定し、それらに基づき、役職員が遵守すべき事項の整理と周知を行いました。

2 法令等遵守の態勢

当金庫では、以下の態勢によって法令等遵守の徹底に努めています。

(1) 代表理事および業務執行理事の業務執行等に関する法令等遵守の体制

当金庫の理事および監事は、全国労働金庫協会の主催するセミナー、研修等で研鑽を重ね、金融機関が公共的な使命を達成し、その信用を維持するために、組織内に法令等遵守の精神を徹底することがいかに重要であるかについて深く認識しております。

その上で、理事は、理事会の構成員として理事会に参加し、代表理事および業務執行理事の業務執行を監督しています。

また、監事は、理事会へ出席し定期的な監査により代表理事および業務執行理事の業務執行をチェックしています。監事監査のチェック項目は多岐に渡っており、そ

のうち法令等遵守の体制に関する事項としては以下が代表的なものです。

- 総会および理事会の運営が法令等に準拠したものとなっているか
 - 決算が法令等に沿って実施されているか、など
- なお、役職員一丸となり法令等遵守態勢の確立、内部管理態勢の充実・強化、不祥事件未然防止策の徹底を最重点に取組を進めています。

(2) 預金、融資等の業務にかかわる法令等遵守について

① 営業部門と本部各部門の職員に対して、日常的に監督責任者から法令等遵守の指導を行うとともに、金庫内外の会議、研修を通じて法令等遵守マインドの醸成に努めています。

② 業務組織機構図（27～28頁）のとおり、役員の直接的な指揮下に監査部を設置しています。

この監査部が定期的に営業店や本部各部に対して行う内部監査と、営業店や本部各部自らが行う自店検査の二つを柱として、相互牽制が十分働くように留意しながら、内部的なチェックを実施しています。

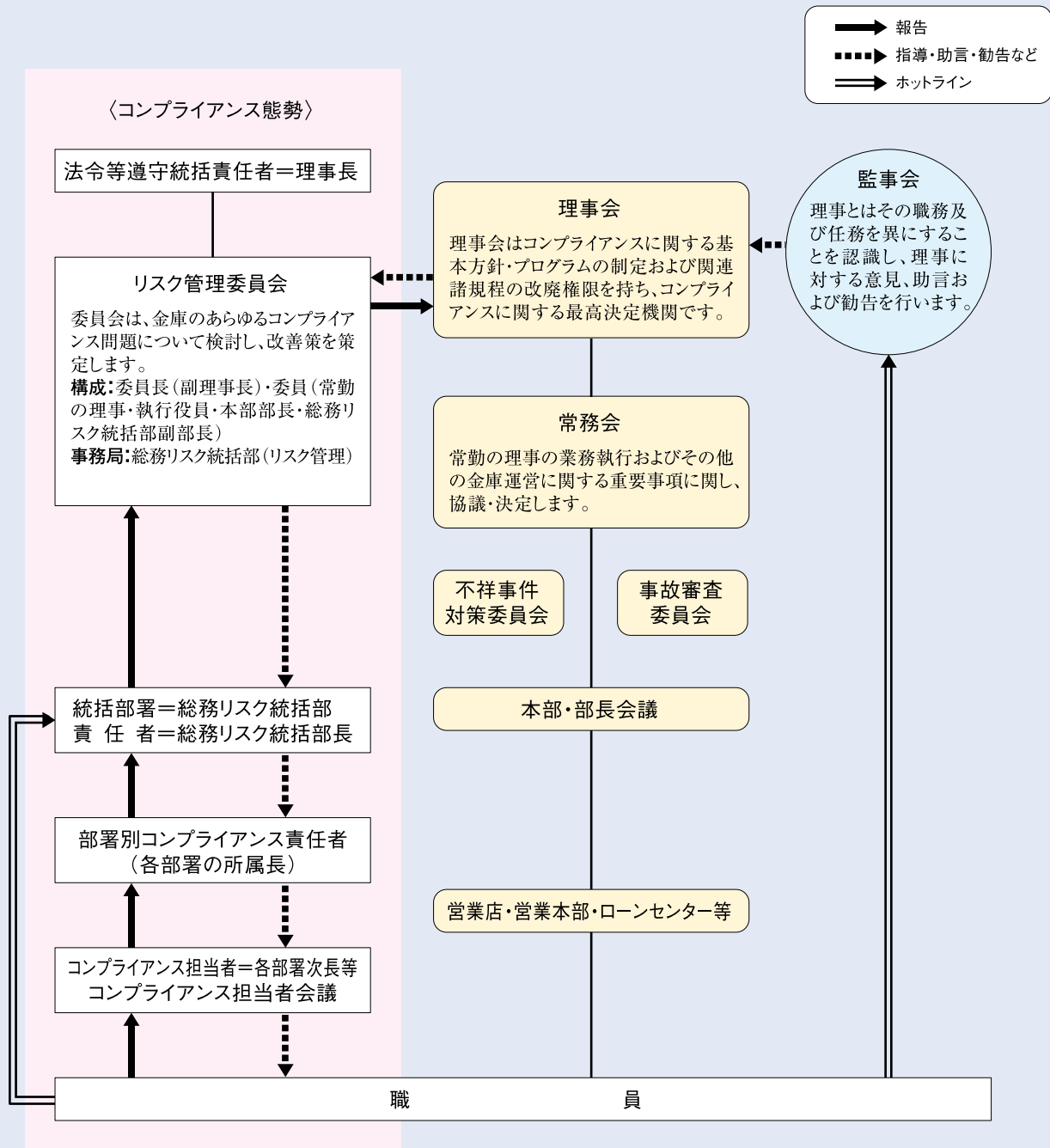
内部監査と自店検査は、かなりの数のチェック項目に基づいて現物の照合や職員とのヒアリングなどを実施していますが、法令等遵守に関する事項としては以下が代表的な項目です。

- 個人情報の管理に違法性はないか
- 融資申請の審査結果に違法性はないか

(3) 反社会的勢力に対する取り組み

「反社会的勢力に対する基本方針」を公表し、業務の適切性と健全性の確保に努めています。また、労働金庫業態で反社会的勢力情報を共有し、反社会的勢力への対応手順について周知しているほか、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の専門機関と連携し、反社会的勢力との関係遮断に取り組んでいます。

コンプライアンス態勢の組織機構図



● 苦情等への対応（金融ADR制度への対応について）

苦情・要望等への対応の概要

当金庫は、お客様より寄せられる、金庫業務を通じて発生した苦情および要望などについて、その受理から問題解決や業務改善に至るまでの全過程において、お客様の理解と信頼を深め、お客様の正当な利益を保護し、お客様との円滑な取引を継続するために取り組んでいる内部規則の概要等をホームページ、パンフレット等で公表しています。

1 「苦情・要望等」に関する取り組み

当金庫は、お客様の不満足の表現である「苦情」や何らかの実現や改善が期待されている「要望」の申し出に関し、次のように取り組みます。

- (1) 当金庫は、営業店等に苦情・要望対応要員および苦情・要望対応管理者を配置し、また、本部に設置したお客様相談センターに顧客サポート等専任担当者を配置するとともに、総務リスク統括部を顧客保護等管理統括部署として、お客様からいただいた「苦情・要望等」への対応・報告態勢を整えています。
- (2) 職員がお客様よりいただいた「苦情・要望等」は、営業店等の苦情・要望対応要員、苦情・要望対応管理者から本部のお客様相談センターに報告され、顧客サポート等管理責任者関与の下「苦情・要望等」への対応を適切に行います。
- (3) お客様相談センターに報告された「苦情・要望等」の内容が重大と判断される場合は、速やかに総務リスク統括部長、監査部および役員に報告します。
- (4) 当金庫では、「苦情・要望等」の原因を早急に究明し、再発防止あるいは改善の措置をとるとともに、再発防止・改善策を策定します。
- (5) 当金庫では、お客様からいただいた「苦情・要望等」を定期的に当金庫経営陣に報告し、また当金庫全体で情報を共有化しております。
- (6) 当金庫では、職員のコミュニケーション技術の向上、顧客重視の職場風土を醸成させるため、職員の教育・訓練を行います。

2 苦情受付・対応態勢

当金庫は、次頁のような態勢で、お客様からの声を真摯に受け止め、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に努めています。

3 苦情・相談等窓口

当金庫の事業運営に関するご相談や苦情については、各営業店または、以下の受付窓口までお申し出ください。

四国労働金庫 お客様相談センター

電話番号：0120-505-690

電話による受付時間：午前9時～午後5時

（土日・祝日および金融機関の休日を除く）

ファクシミリ：087-811-8100

E-mail：support@shikoku-rokin.or.jp

郵送先：〒760-0011 香川県高松市浜ノ町72番3号

一般社団法人全国労働金庫協会が設置・運営する「ろうきん相談所」でも、ろうきんに関するご相談・苦情等をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申出者のご了解を得たうえで、お取引先への労働金庫に対して迅速な解決を促します。

全国労働金庫協会 ろうきん相談所

電話番号：0120-177-288

電話による受付時間：午前9時～午後5時

（土日・祝日および金融機関の休日を除く）

E-mail：soudansyo@k.rokinbank.or.jp

郵送先：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台2-5-15

紛争解決措置の概要

1 東京三弁護士会「仲裁センター」への取次ぎ

東京三弁護士会が設置・運営する仲裁センターへの取次ぎも可能ですので、前記の「全国労働金庫協会ろうきん相談所」へお申し出ください。

なお、お客様が直接弁護士会へ申し出ることも可能です。

2 紛争解決のための機関

紛争解決のための機関を、ろうきんでは下表のとおり東京三弁護士会が運営する仲裁センターとしています。（東京都以外のお客さまにもご利用いただけます。）必要な場合は、前記の「全国労働金庫協会ろうきん相談所」にご連絡ください。

3 紛争解決機関

名 称	住 所	電話番号	受付日／時間
東京弁護士会 紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3581-0031	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～15:00
第一東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3595-8588	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、13:00～16:00
第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3581-2249	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～17:00

仲裁センター等では、東京都以外の地域の方々からの申立てについて、当事者のご希望を伺ったうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める次の方法も用意しています。

- ① 移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管する。
- ② 現地調停：東京の弁護士会の幹旋人と東京以外の弁護士会の幹旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たる。

※ 移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。

