

# 当会の考え方

## 経営方針

当会は、“農業金融を協同の精神で支援する県単位の連合組織金融機関”であるとともに、“地域社会と地域経済に密着した金融機関”として会員・お客様の期待と信頼にこたえることを使命とします。

### 理念

- 連合組織金融機関として調和を大切に効率的な組織機能を発揮します。
- 創造性ある金融サービスをおとして地域社会と夢のあるつながりを目指します。
- 社会的責任を自覚した健全経営を行います。

### 行動規範

#### 連合組織金融機関

- 系統金融機関として資金の運用と信用秩序の維持機能の役割を担い、自己責任に基づいた健全経営を確立し、会員への安定的利益還元と機能提供を図ります。

#### 地域金融機関

- 金融サービス、情報の提供をおとしてお客様の豊かな暮らしに貢献します。
- 地域のパートナーとして農業の発展と地域経済に貢献します。
- 緑を大切に生活環境に根ざした文化活動に貢献します。

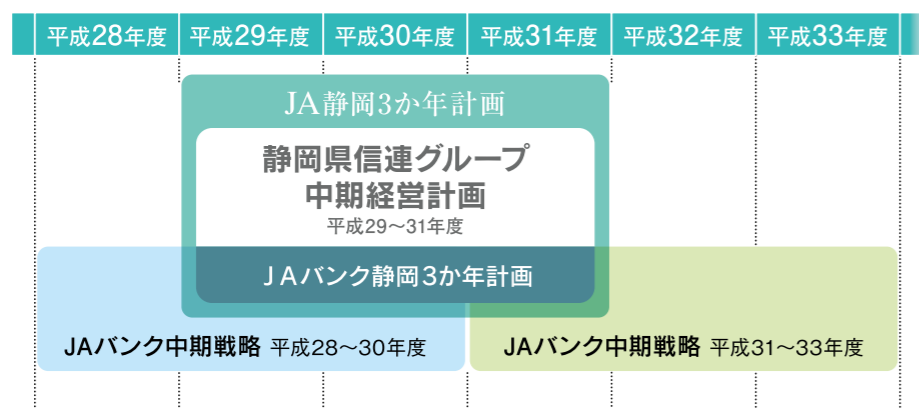
#### 組織・職場の活性

- 職員の個性を大切にし金融のスペシャリストを目指し幅広い視野に立って能力の開発と人材の育成を実践します。
- 系統金融組織と職場の合理性・効率性を常に追求し、自由闊達な職場風土を作ります。

## 中期経営計画

### 中期経営計画の位置付け

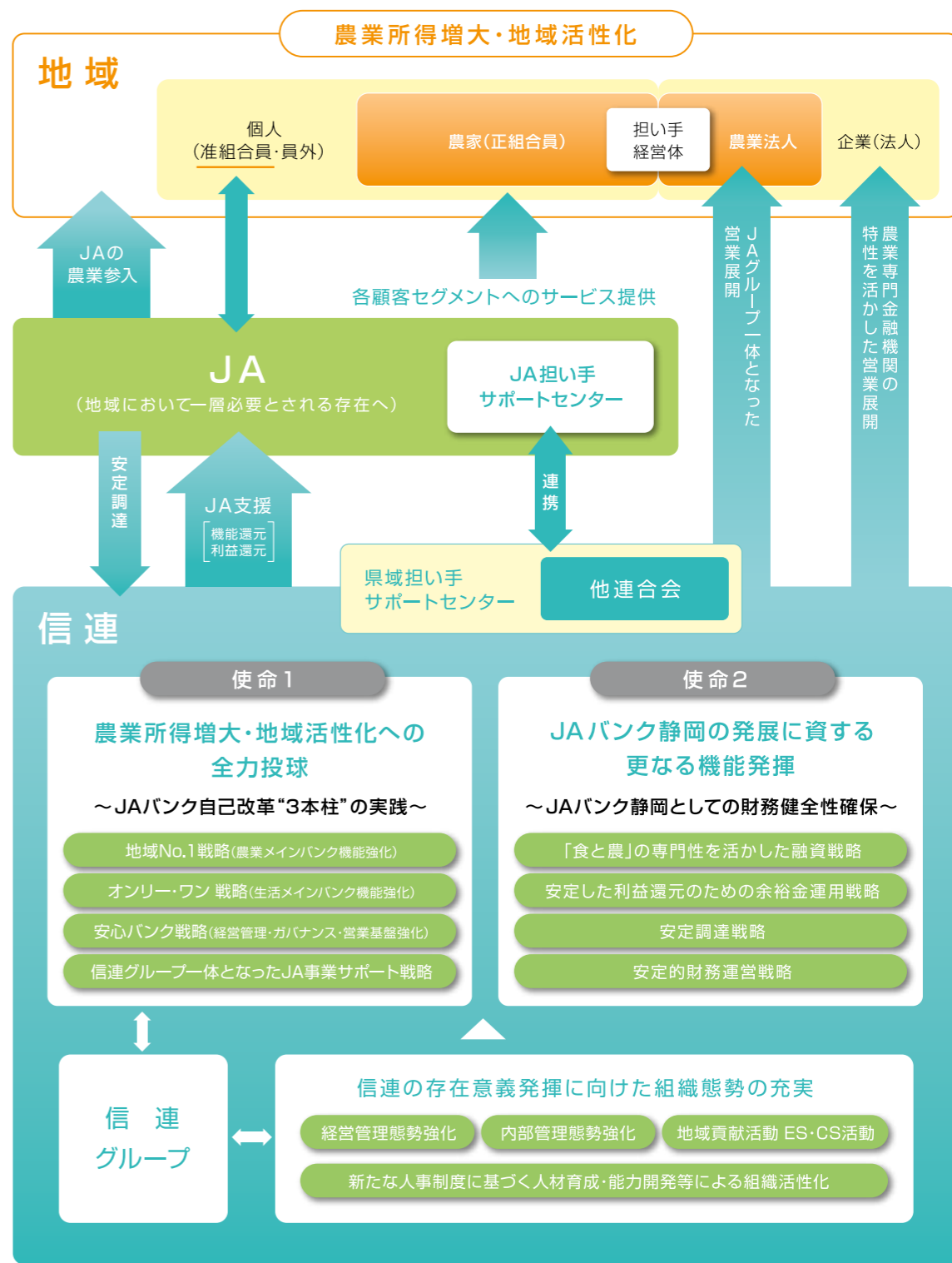
静岡県下 JA グループ全体の中期経営計画として JA 静岡3か年計画があり、その中の信用事業について『静岡県信連グループ中期経営計画』があると同時に、JA バンク基本方針に定める総合的戦略である「JA バンク中期戦略」を考慮した「JA バンク静岡3か年計画」があります。



## 中期経営計画の概要

当会では、農業者・利用者・地域に選ばれ、成長し続ける JA バンク静岡の実現に向け、「静岡県信連グループ中期経営計画（平成29年～31年度）」における「農業所得増大・地域活性化への全力投球」、「JA バンク静岡の発展に資する更なる機能発揮」を使命と位置付け取り組んでいます。

また、「JA バンク静岡3か年計画」においては、「地域の農業発展と豊かな暮らしをサポートする JA バンク機能の発揮」を基本目標とし、組合員・地域の皆さまへのサービスを強化するとともに、取引深耕や地域シェア向上を意識した事業量の拡大及び質重視の取り組みを行っています。



中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組みの状況

農業者・中小企業等の経営支援に関する取組方針

当社は、「創造性ある金融サービスをとおして地域社会と重要な役割のひとつ」として位置付け、当社の担う公共性と夢のあるつながりを目指す」という理念のもと、堅実・健全社会的責任を強く認識し、地域密着型金融への取組みを進な経営を行い、農業者・中小企業等のお客さまに質の高いめていきます。総合金融サービスを円滑にご提供することを「当社の最も

農業者・中小企業等の経営支援及び地域の活性化に関する態勢・取組状況

1 JAバンク静岡アグリサポートプログラム

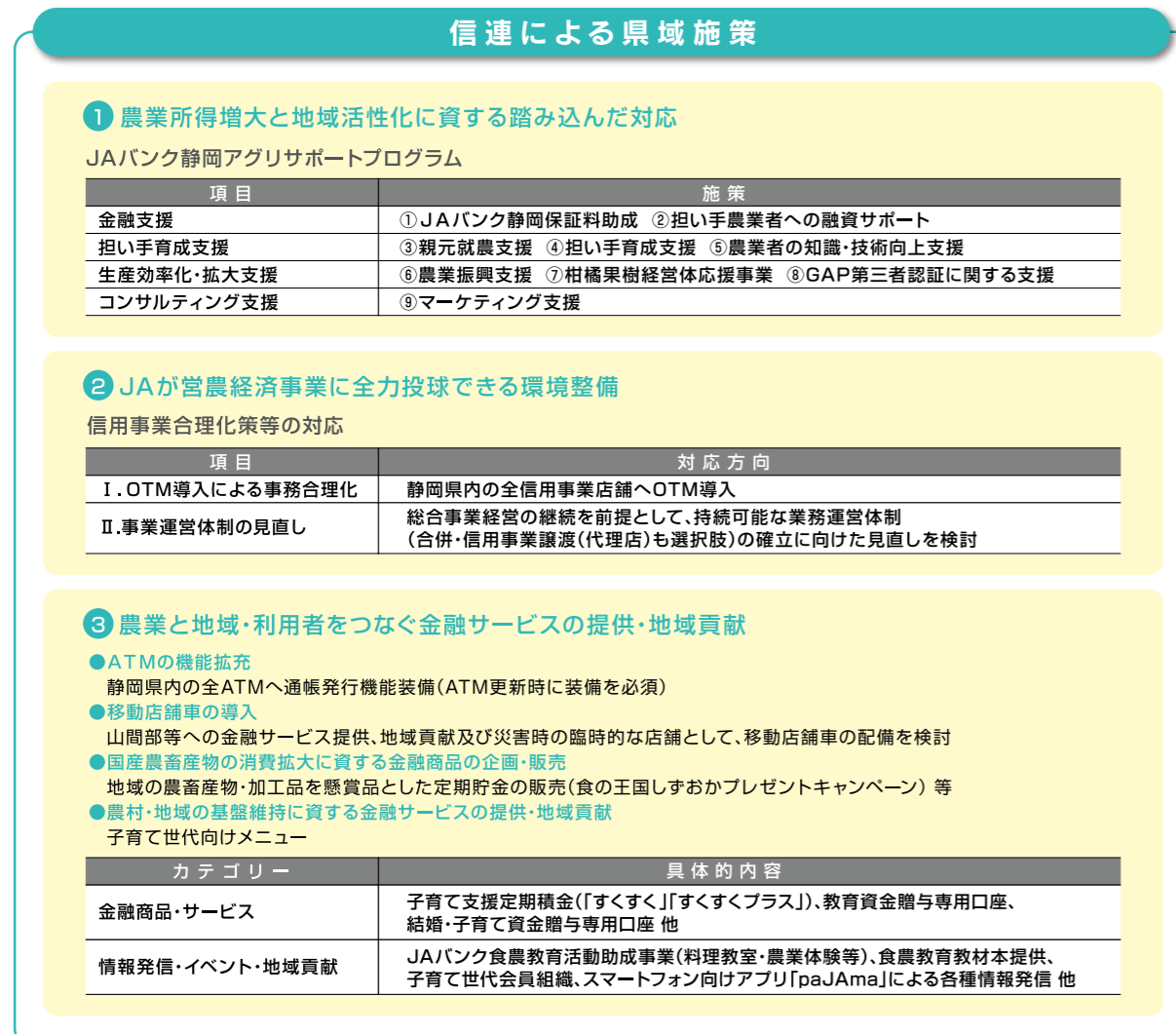
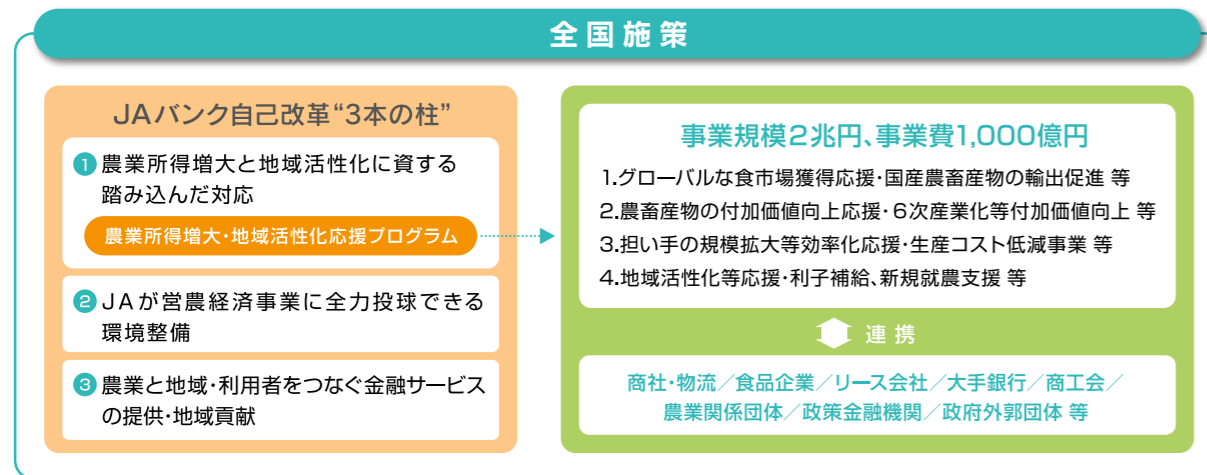
JAバンクでは「農業所得増大・地域活性化応援プログラム」として、①グローバルな食市場獲得応援、②農畜産物の付加価値向上応援、③担い手の規模拡大等効率化応援、④地域活性化等応援の全国施策を展開しています。

当社は、静岡県の特性を踏まえ、全国施策ではカバーしきれない領域を加え、「JAバンク静岡アグリサポートプログラム」を展開しています。

施策	内容
JAバンク静岡保証料助成	農業資金のお借入をされる農業者を支援するため、保証料助成による金融支援を行っています。
担い手農業者への融資サポート	JAが関係強化を図る必要があると判断した担い手農業者が必要とする資金のうち、JAが要項適用外等の理由により対応が困難なものについて、当社の審査基準・与信判断により対応を検討します。
親元就農支援	若い労働力の確保や後継者育成につなげるため、親元で農業を学ぶ新規就農者に育成支援を行っています。
担い手育成支援	農畜産業の担い手の育成や地域農業基盤の振興・発展及び地域活性化につなげるため、県内の農業高校や農林大学の学生が行う研究等に対して費用助成を行っています。
農業者の知識・技術向上支援	農業者の農畜産業に関する知識や技術の向上及び農業者の所得向上を目的として、JAが開催する研修等にかかる運営費用の助成を行っています。
農業振興支援	県下JA又はJA出資型農業法人が行う地域農業の継続的な発展に向け、将来の担い手への技術指導・育成支援並びに農業所得向上に向けた営農支援体制を整備することを目的として実施される事業に対して助成を行っています。
柑橘果樹経営体応援事業	県内柑橘果樹生産者に対して、機械化による省力化の推進や高品質化に向けた技術導入を促進するために、購入費用の一部に対して助成を行っています。
GAP第三者認証に関する支援	農業者がGAPによる適切な農場管理及び第三者認証取得を目指すために、JA組織として導入に向けた体制整備や指導員資格等取得費用のうち、当社が承認したものに助成を行っています。
マーケティング支援	マーケティングに係る情報等を掲載した機関誌を作成・配布し、農業経営におけるマーケティング意識の向上を図っています。
JAバンク利子補給(全国施策)	農業資金の融資を受ける農業者の借入負担の軽減を図り、経営をバックアップするため、利子補給による金融支援を行っています。
新規就農応援事業(全国施策)	独立新規就農者に対して、経営が不安定な就農直後における営農費用の支援、また、より多様な新規就農者を育成するために新規就農者の研修受入先に対しても助成を行っています。

JAバンク自己改革の取組み

農業を取り巻く状況は厳しさを増すなか、JAグループより一層加速させて実践しております。当会におきましても、JAバンク静岡アグリサポートプログラムをはじめとした農業者支援や、JAらしい金融サービスの提供等を通じ、農業・地域経済の発展に貢献していきます。





## 2 金融面における支援体制

### 6次産業化・農商工連携への支援

農業への支援強化の一環として、6次産業化や農商工連携に取組む事業者の皆さまに「6次産業化・農商工連携サポート資金」をご用意しております。

### 融資相談窓口の設置

各融資営業の担当部店にお客さまからの融資相談に係る「相談窓口」を設置し、新規のご融資や金融円滑化等の各種ご相談に対応する体制を整備しています。

※ 当会の金融円滑化に係る方針については、「金融円滑化に係る基本的方針」P19をご参照ください。

### 子育て支援商品の取扱い

JAバンク静岡では、地域・社会へ貢献する金融機関として、少子化対策の観点から静岡県及び県下全市町により実施されている「子育て支援パスポート事業」に賛同し、お得な特典のある「子育て支援定期積金 すくすく」、「子育て支援定期積金 すくすくプラス」をご用意しています。

また、静岡県内の子育てパパ・ママを応援するスマートフォン向けアプリ「paJAmA」を展開し、子育て・料理・レジャーに関する情報に加え、静岡県のJAグループの食農教育活動や旬の農作物の情報など、子育て世代の皆さまのお役に立つ様々な情報をお届けしております。

JAバンク静岡では、今後も子育て支援商品のご提案やアプリの情報・クーポンを一層充実させ、子育て世代のライフプランを応援していきます。

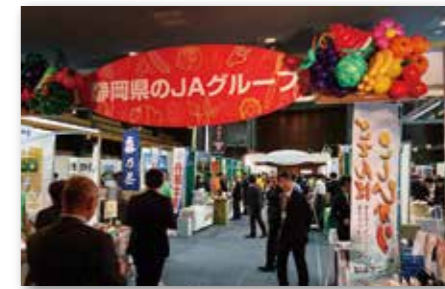
#### <paJAmAの機能概要>

子育て 情報・機能	◇子育て	・子どもの発育情報・各種行政サービスなど
	◇レシピ	・旬の食材を使ったレシピ・離乳食など
	◇お出かけ	・静岡県、東海、近隣のイベント情報など
クーポン	◇クーポン	・ファーマーズマーケット等 ・レジャー施設
地域・JAの情報	◇お役立ち情報 (リンク集)	・病院・子育てお役立ち行政・特産品を買おう ・お金を借りたい・お金を貯めたい・JAに行こう
	◇JAからのお知らせ	・金融情報・JAのイベント・特産品など



### ふじのくに総合食品開発展2018の開催

平成30年1月、JAの取扱う農畜産物のPRとともに、食品関連企業の皆さまとのマッチングを行い、農商工連携や農業の6次産業化の促進を図ることを目的に、静岡県と静岡県下JAグループが連携した商談会を開催しました。



### ビジネスマッチング

お取引先の販路拡大等の新たなビジネスチャンスを創出するビジネスマッチングに積極的に取り組んでいます。平成29年度のマッチング件数は121件となり、うち45件が成約となりました。

なお、平成29年度の主な取組み内容は以下の通りとなっています。

#### <青みかん確保のための事業間連携>

##### ●取組み内容

静岡県JAグループ一体となった取組みの一環として、本会、経済連、株式会社正悦（居酒屋「海ぼうずグループ」を運営）が連携し、「すっぱみかん」サワーの原料である青みかんを安定調達する事業間連携を平成29年9月に構築することができました。

##### ●成果

静岡市内にあった耕作放棄地を青みかん専用農園に再生することで、生産者は本来の収穫時期とは異なる夏場に収穫し、収入を得ることができました。本連携により株式会社正悦（静岡市内9店舗）では約5t/年の青みかんを安定的に確保できるようになり、青みかんを活用した「すっぱみかんサワー」が、健康志向の強い顧客や県外からの顧客も取り込みながら、当社の主力商品になっています。



#### <系統組織と連携した主な成約事例>

連携先	ニーズ内容	マッチング先	概要
製造業 (食料品)	新商品開発のための県内農産物紹介及び提供依頼	JAみっかび	「三ヶ日みかん」を使用した商品が開発され、県内スーパーで期間限定販売
製造業 (食料品)	「紅ほっぺ」の仕入れを希望	JA遠州中央	JAが集荷分の大半を供給している卸売業者経由で調達が決定
サービス業 (宿泊施設運営等)	当社の運営する高速道路SA等で販売するための県内加工品の仕入れを希望	経済連	15施設に対して、12種類の加工品の納品が決定
		JA伊豆太陽	道の駅等へJA伊豆太陽の青パパイヤと干しシイタケの納品を開始
卸売業 (建材)	催事用配布農産物の提供希望	JA三島函南	催事に野菜を購入（人参、玉ねぎ、じゃがいも各100kg程度）

## 3 事業展開に係る支援態勢等

### 静岡県JAグループ アグリビジネスセミナーの開催

平成29年9月、10月に生産者の皆さまが安定した農業経営を実現させることを目的に、「農産物の販路拡大」をテーマとして、県外優良農業者を招いたセミナーを開催しました。



### 東海四県JAグループ 食と農の大商談会2017の開催

平成29年11月、東海地方の持つ農畜産物・加工品を広く周知し、農業者の所得向上・販路拡大につなげることを目的に、東海四県の安全な「食」と魅力あふれる「農」を一堂に集め、第3回目の商談会を名古屋マリオットアソシアホテルにおいて開催しました。





地域社会への貢献等に対する取組み

「食の王国しずおかプレゼントキャンペーン」の展開

JAバンク静岡が行う夏期・冬期特別推進運動の懸賞品として、県下JA・経済連が推薦する地域の農畜産物・加工品を「カタログギフト」としてとりまとめ、定期貯金契約のお客さまに抽選でプレゼントしました。



「平成29年度 静岡県障害者芸術祭」への特別協賛

平成29年11月11日に静岡市葵区にて開催された「平成29年度 静岡県障害者芸術祭」に特別協賛しました。

このイベントは、障害のある方々に芸術活動等の発表機会を提供し、芸術を介して多くの人々との交流を図ることにより、県民の間に障害者福祉への理解と関心を深めていただくため、障害者週間（12月3日～9日）の関連行事として開催されました。芸術祭当日は、作品の展示やステージショー等が行われ、多くの人でにぎわいました。



JAバンク静岡から県内の小学校への教材本贈呈

JAバンクグループでは全国的な取組みとして、地域の農業振興を目的に「JAバンクアグリ・エコサポート基金」にて、農業振興や環境保全に貢献する事業を展開しています。

この活動の一環として、食農教育や環境教育、金融経済教育をテーマに小学校高学年向けの補助教材を作成し、全国の小学校に贈呈しています。JAバンク静岡では、平成30年3月7日に静岡市教育委員会、平成30年3月12日に浜松市教育委員会、平成30年3月22日には静岡県教育委員会に対してそれぞれ目録を贈呈するとともに、県内531校（特別支援学校含む）の小学5年生（約3万2千人）に、食農・環境・金融経済をテーマとした補助教材「農業とわたしたちの暮らし」を贈呈しました。



「フードバンクふじのくに」への食料の寄贈

「フードバンクふじのくに」の設立の目的である「まだ安全に食べられるにもかかわらず処分されてしまう食料を、企業や個人から寄贈を受け、支援を必要としている人に適切に配るフードバンク事業を地域の仕組みとして確立させ、相互扶助の社会作りを目指す」ことに賛同し、平成29年7月に「パンの缶詰・ケーキの缶詰（各192缶）」、平成29年10月に「カロリーメイト（700箱）」を寄贈しました。



不要となった制服を資源回収プロジェクトへ提供

職員の制服廃止に伴い、地域貢献活動の一環として株式会社エスパルス、株式会社エコネコルが展開する、エスパルス・エコチャレンジ「もったいないBOX」を通じ、夏服と冬服合わせて約1,000着の不要となった制服を回収し、再資源化しました。

なお、再資源化された資源の売却代金の一部は、地域貢献活動や清水エスパルスのチーム強化支援費として活用される予定です。



環境保全活動への取組み

平成29年11月に安倍川の河川敷で開催された「第15回 安倍川流木クリーンまつり」に当会役員とその家族96名がボランティアとして参加しました。今後とも地域に根ざした環境保全活動に積極的に取り組んでいきます。



振り込め詐欺等の被害防止への取組み

JAバンク静岡では、振り込め詐欺等の被害を防止するため、お客さまに対する店頭での声掛けに努めるとともに、平成30年4月より、現金自動預払機（ATM）で3年間、入出金など各種取引をしていない70歳以上のお客さまを対象にした利用制限を始めました。





## 地域の皆さまとの関わり

### 地域に対する当会の考え方

当会は静岡県下 JA 等が会員となって、お互いに助け合い、お互いに発展していくことを共通の理念として運営されている相互扶助型の農業専門金融機関であるとともに、地域経済に密着した地域金融機関です。

当会の資金は、その大半が県内の JA にお預けいただいた組合員及び地域の皆さまの大切な財産である貯金を源泉としており、資金を必要とする組合員の皆様や、JA・農業に関連する団体及び県内の企業・地方公共団体等にもご利用

いただいています。

当会は、JA との強い絆とネットワークを形成することで信用事業機能を強化し、皆様の経済的・社会的地位の向上を支援するとともに、地域のパートナーとして農業と地域経済の持続的発展に貢献することを使命としています。

また、金融サービスの提供にとどまらず、文化、教育、環境、福祉といった面も視野に入れ、地域社会の活性化に積極的に取り組んでいます。

### 地域の皆さまからの資金調達・地域の皆さまへの資金供給の状況

#### 1. 地域の皆さまからの資金調達の状況

##### 預り先別貯金残高

(単位：百万円)

預り先	平成28年度	平成29年度	増減
会員	3,684,948	3,816,525	131,576
農協	3,665,239	3,796,065	130,826
連合会	7,121	6,943	△ 178
会員の組合員	532	595	62
准会員・みなし会員	12,055	12,922	866
員外	29,068	28,370	△ 697
合計	3,714,016	3,844,895	130,878

※ 譲渡性貯金は除いて表示しています。

#### 2. 地域の皆さまへの資金供給の状況

##### 貸出先別貸出金残高

(単位：百万円)

貸出先	平成28年度	平成29年度	増減
会員	4,794	4,646	△ 148
農協	806	645	△ 160
連合会	1,700	1,479	△ 220
会員の組合員	1,962	1,949	△ 12
准会員・みなし会員	324	570	245
員外	99,259	96,306	△ 2,953
合計	104,054	100,952	△ 3,102

※ 県外貸出金は除いて表示しています。

##### 農業関係貸出金残高(県下JA・当会取扱分)

(単位：百万円)

資金名	平成28年度	平成29年度	増減
農業制度資金	19,287	18,192	△ 1,094
農業近代化資金	4,769	5,062	293
農業改良資金	261	197	△ 64
スーパーL資金	3,913	3,484	△ 428
就農支援資金	1,246	1,027	△ 219
その他制度資金	9,095	8,421	△ 674
アグリビジネスローン	771	602	△ 169
JA 農業者ローン・JA アグリマイティー資金	4,740	7,057	2,317

※ 当会の主な融資業務については、P23の「融資業務」をご参照ください。

## 民俗芸能ステージへの協賛

平成30年4月28日～5月6日にかけて駿府城公園にて開催された『今川義元公生誕500年祭イベント駿府串まつり2018』の「民俗芸能ステージ」に協賛しました。当会は、静岡県内の民俗芸能の継承を応援します。



## 「公益信託 JA・静岡県信連民俗芸能振興基金」による地域の民俗芸能保存・伝承活動への支援

当会では、農協法制定50周年記念事業の一環として平成11年3月に創設した「公益信託 JA・静岡県信連民俗芸能振興基金」により、これまで、お太鼓まつり保存会(静岡市)を始め、二社殿冬海中みそぎ祭り保存会(沼津市)や遠江国一宮小國神社古式舞楽保存会(周智郡森町)など、のべ219団体に対して助成を行い、静岡県内各地の民俗芸能の保存・伝承活動に取り組んでいる団体や個人に対する助成活動を通して、地域文化活動を支援しています。

平成29年度(第19回目)は、12団体に対し総額325万円の助成を行いました。なお、第20回目の募集は平成30年10月から11月まで実施し、助成金交付については平成31年4月に行う予定です。

また、静岡県内各地の国・県指定の無形民俗文化財保護団体を掲載した「しずおか民俗芸能マップ」をJA窓口及び各市町の教育委員会等に設置しています。



【お太鼓まつり】(清水区由比町)



【二社殿冬海中みそぎ祭り】(沼津市)

### 「公益信託 JA・静岡県信連民俗芸能振興基金」に関するお問い合わせ先

- 農中信託銀行株式会社 TEL.03-5281-1340
- 静岡県信連 総務部 TEL.054-284-9652

## リスク管理

### リスク管理に対する考え方

近年における金融市場の急速な変化は、金融機関を取り巻く経営環境の不確実性を高め、複雑かつ多種のリスクをもたらしています。

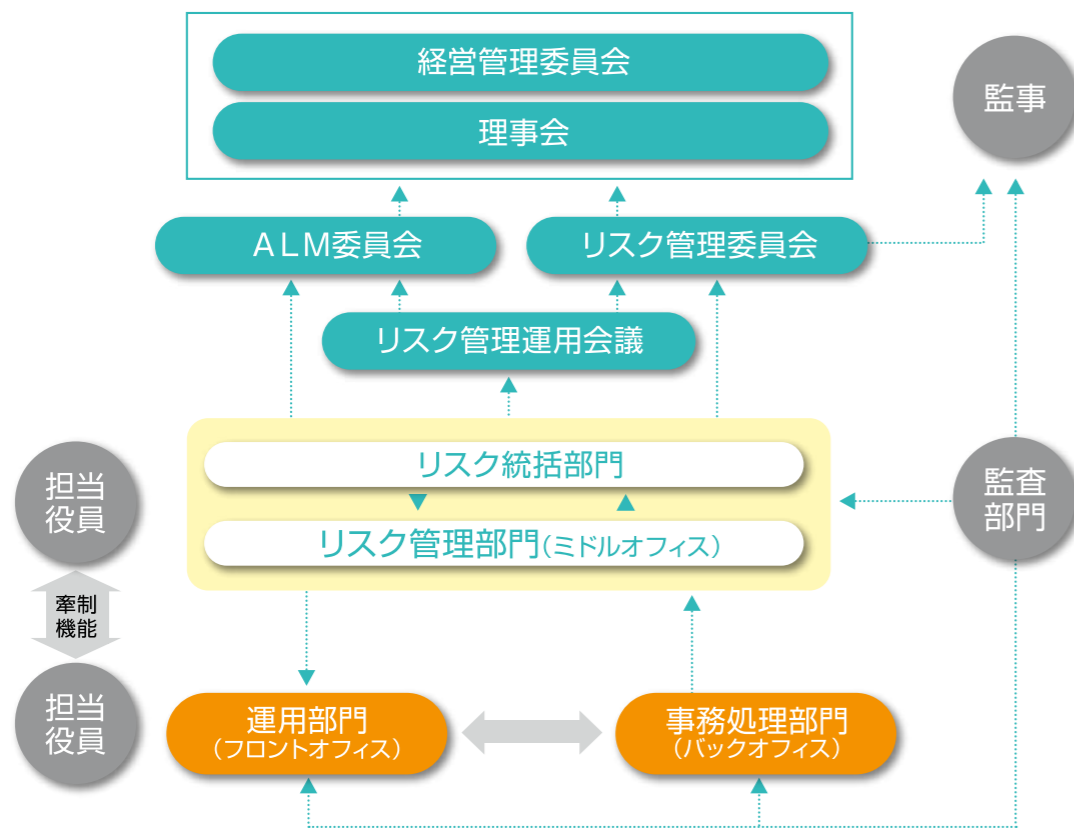
こうした中、当会が健全性・安全性の確保と高い信頼性を維持していくためには、リスクに対する有効な内部管理体制を確立し、直面しているリスクに対応する能力を高め、適切なリスク管理を行うことが重要であると認識しています。

当会ではリスク管理態勢の強化・充実を経営上の最重要事項として「リスクマネジメント基本方針」のもとに、ALM委員会・リスク管理委員会を両輪として、リスク管理強化に努めています。

さらに、信用リスク・市場リスクに対しては計量化手法によるリスク量の管理を行う等、リスクマネジメントの高度化に向けた取組みを進めています。

### リスク管理体制

ポイント 1. 経営戦略の決定・周知 2. 相互牽制機能の発揮 3. リスク情報の集中・管理



#### ALM委員会

金利リスク等市場リスク管理に関する経営戦略の決定機関として、調達・運用全体の金利変動リスク等を踏まえ、最適資金配分及び資金運用方針等の検討・協議を行っています。

#### リスク管理委員会

経営の抱えるリスク構造等の実態把握と諸リスクの統合管理、これらを踏まえた各種リスクに係る限度額の設定・管理等を実施するとともに、諸リスクの情報を経営層並びに関係部署へ報告しています。

### リスクの種類

#### 信用リスク

信用供与先の財務状況の悪化等により、資産（オフバランス資産を含む）の価値が減少ないしは消滅し、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のリスク・ファクターの変動により保有する資産・負債（オフバランス資産・負債を含む）の価値が変動し、損失を被るリスク（金利リスク、価格変動リスク、為替リスク等）

#### 流動性リスク

財務内容の悪化等により必要な資金が確保できなくなり、資金繰りがつかなくなる場合及び資金の確保に通常よりも著しく高い金利での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）

市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、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

##### ●システムリスク

コンピュータシステムのダウン、誤作動、システム不備等に伴い金融機関が損失を被るリスク

コンピュータが不正に使用されることにより金融機関が損失を被るリスク

##### ●事務リスク

業務の過程又は役職員の活動が不適切であることにより損失が発生するリスク

##### ●法務リスク

経営判断や個別業務の執行において、法令違反や不適切な契約締結等に起因し、損失が発生したり、取引上のトラブルが発生するリスク

##### ●レピュテーションリスク

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生じるリスク

### 各種リスク管理

#### 信用リスク管理

信用リスクに対しては、融資部門から独立した部署が審査を実施し、牽制機能を確保するとともに、内部格付制度による与信先別の与信限度額管理を行っています。また、格付別・業種別の与信状況についてもモニタリングを行い、与信集中を管理することによりリスク分散に努めています。

さらに、VaRによるリスクの計量化を行い、市場リスクとともに、経営体力を基準に設定されたリスク許容量及び警告水準による管理を実施しています。

※ VaR（バリュアットリスク）とは、資産を一定期間保有した場合の最大損失額を過去の市場変動から統計的に算出した額のことです。

#### 市場リスク管理

保有する有価証券について、複数の手法を用いた多面的な管理により、リスクのコントロールに努めています。また、日次においても評価及びリスク量等の計測を行い、リスク量が適正な範囲に収まるよう管理しています。

具体的には、VaRによるリスクの計量化を行い、信用リスクとともに、経営体力を基準に設定されたリスク許容量及び警告水準による管理を実施しています。

#### 流動性リスク管理

流動性確保のため、大口の資金動向等の把握と管理を行い、流動性確保の状況を確認することで、流動性リスクの未然防止を図っています。

#### オペレーショナル・リスク管理

##### ●システムリスク管理

システムリスクについては、情報資産の安全性確保とコンピュータシステムの安全な運営に努めるとともに、障害等による不測の事態への適切な対応により、リスク軽減を図っています。

##### ●その他リスク管理

「コンプライアンス・マニュアル」に基づき、法令・規則及び基準等の遵守に取組み、事務リスク等の未然防止を図っています。また、リスク情報についてはリスク管理統括部署において一元管理を行い、迅速な対応が図られるよう取り組んでいます。



### 内部監査体制

当社は、内部監査部門を被監査部門から独立して設置し、経営全般にわたる管理及び各部門の業務の遂行状況を、内部管理態勢の適切性と有効性の観点から検証・評価し、改善事項の勧告などを通じて業務運営の適切性の維持・改善に努めています。

また、内部監査は、当社のすべての部署を対象とし、内部監査計画及び内部監査実施計画に基づき実施しています。監査結果は代表理事理事長及び監事に報告した後、被監査

部門に通知され、定期的に被監査部門の改善取り組み状況をフォローアップしています。さらに、監査結果の概要を定期的に理事会及び経営管理委員会へ報告しています。特に緊急を要する重要な事項については、直ちに代表理事理事長、監事に報告するとともに理事会及び経営管理委員会にも報告し、迅速かつ適切な措置を講ずることとしています。

### 利用者保護等管理

当社は、お客さまの正当な利益の保護と利便の確保のため、「利用者保護等管理方針」及び関連規定により、利用者保護等管理の実践に取り組んでいます。

利用者保護等管理では、「利用者説明管理」、「利用者サポート管理」、「利用者情報管理」、「外部委託管理」、「利益相反管理」を構成要素とし、それに対する組織の体制と役

割分担を定め、お客さまへの情報提供、お客さまからの相談・要望・苦情等への対応、お客さまの情報（外部委託業務に係るお客さまの情報も含む）の適切な管理、お客さまの利益の保護に努めるとともに、評価・改善活動を通じて、管理態勢の強化・充実に取り組んでいます。

### 利用者保護等管理方針

当社は、農業協同組合法その他関連法令等により営む事業の利用者（今後、利用者になろうとする方を含み、以下も同様とします。）の正当な利益の保護と利便の確保のため、以下の方針を遵守します。また、利用者の保護と利便の向上に向けて継続的な取り組みを行います。

- 1 利用者に対する取引又は金融商品の説明（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みます。）及び情報提供を適切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及び金融ADR制度において求められる措置・対応を含みます。）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並びに情報の紛失、漏えい及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 当社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 当社との取引に伴い、当社の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。

【備考】 本方針の「取引」とは、「与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）、貯金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等において利用者とは当社との間で事業として行われるすべての取引」をいいます。

### コンプライアンスにかかる基本方針

当社は、高い公共性を有し、農業者及び地域の企業・住民のための協同組織金融機関として、①農業の健全な発展、②豊かな国民生活の実現、③地域社会繁栄への奉仕に資するため、その社会的責任と公共的使命を自覚し地域発展のために尽力しています。

このため、当社においては、これからもこうした社会的責任と公共的使命を全うする金融機関として、地域社会の負託に応え、これまで以上に揺るぎない信頼を確立していくため、当社の経営理念、行動規範及び役職員の行動指針に基づき、以下の8項目からなる基本方針を定めています。

### コンプライアンスにかかる基本方針

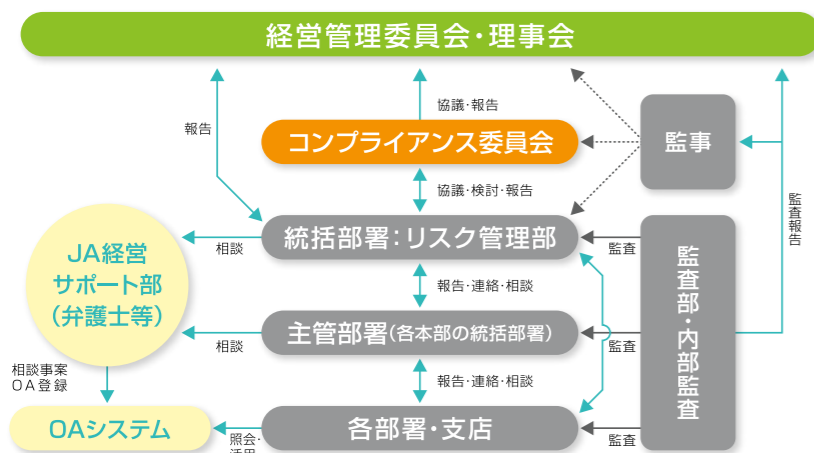
- 1 〈信連の社会的責任と公共的使命の認識〉  
信連のもつ社会的責任と公共的使命を認識し、健全かつ適切な事業運営の徹底を図る。
- 2 〈会員等のニーズに適した質の高い金融等サービスの提供〉  
「JAバンクシステム」の一員として、ニーズに適した質の高い金融及び非金融サービスの提供並びに「JAバンク基本方針」に基づく指導等を通じて、県下JA系統信用事業を支援することによりその役割を十全に発揮し、会員・利用者及び地域社会の発展に寄与する。
- 3 〈法令やルールの厳格な遵守〉  
すべての法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、公正な事業運営を遂行する。
- 4 〈反社会的勢力の排除〉  
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、これを断固として排除する。
- 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を図りつつ、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 〈環境問題への取組〉  
資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に取り組む。
- 8 〈社会貢献活動への取組〉  
信連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、社会貢献活動に取り組む。

### コンプライアンス態勢

当社は、金融機関としての公共的使命と社会的責任を全うし、社会的信頼を確保するためにコンプライアンス経営の実践に取り組んでいます。

当社のコンプライアンス体制は、コンプライアンス委員会を設置、委員会は理事長を委員長に、役員・関係部長を委員

に構成し、また、コンプライアンス統括部署としてリスク管理部を位置付けています。各部署には、コンプライアンス担当者を配置し、役職員がそれぞれの立場・役割において誠実かつ公正な業務運営を遂行していくとともに、コンプライアンス重視の職場風土の醸成に取り組んでいます。



#### ●コンプライアンス活動と今後の取組み

コンプライアンス態勢の確立に向けた法令遵守の職場風土を確固たるものとするため、コンプライアンス活動を強化・充実し、コンプライアンス重視の気風を役職員一人一人に浸透すべく、コンプライアンス・プログラムを策定し、役職員一丸となって取り組みます。

#### ●コンプライアンスの啓発・周知徹底

コンプライアンス・プログラムに沿った会議及び職員研修等により、全役職員に対しコンプライアンスの啓発と徹底を図っています。

## 利益相反管理方針の概要

当会は、利用者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、金融商品取引法及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。

- 〈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又は金融商品関連業務に係る利用者との取引であって、利用者の利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。
- 〈利益相反のおそれのある取引の種類〉  
「利益相反のおそれのある取引」の種類は、以下のとおりです。  
●利用者との間の利益が相反する類型  
●当会の「利用者」と他の利用者との間の利益が相反する類型
- 〈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利用者の保護を適正に確保いたします。  
●対象取引を行う部門と当該利用者との取引を行う部門を分離する方法  
●対象取引又は当該利用者との取引の条件若しくは方法を変更し、又は中止する方法  
●対象取引に伴い、当該利用者の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該利用者に対して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。）  
●その他対象取引を適切に管理するための方法
- 〈利益相反管理体制〉  
●当会は、利益相反のおそれのある取引の特定及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及びその統括者を定めます。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、当会の役員に対し、本方針及び本方針を踏まえた内部規則等に関する研修を実施し、利益相反管理についての周知徹底に努めます。  
●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及び利益相反管理を実施するとともに、その有効性を必要に応じ適切に検証し、改善いたします。
- 〈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、その適切性及び有効性を必要に応じ検証し、見直しを行います。

## 情報セキュリティ

当会は、当会内の情報及びお預りした情報のセキュリティの確保と日々の改善に努めることが、当会の事業活動の基本であり、社会的責務であることを認識し、「情報セキュリティ基本方針」及び関連規定により、当会内の体制整備を図っています。

情報セキュリティに関して、業務に従事する者の役割を定め、情報の取扱い、情報システム並びに情報ネット

ワークの管理運用にあたり、適切な組織的・人的・技術的安全管理措置を実施し、情報資産に対する不正な侵入、紛失、漏えい、改ざん、破壊、利用妨害等を防止しています。

また、情報セキュリティ活動を継続的に行うと同時に、新たな脅威にも対応できるよう、情報セキュリティ管理態勢の強化に取り組んでいます。

情報セキュリティ基本方針 ▶▶▶ <http://www.jabank-shizuoka.gr.jp/shinren/solicitation/#security>

## 個人情報保護

金融事業が常に広範なお客さま情報を取扱うものであることを強く意識し、当会業務に対する社会的信頼をより向上させるため、「個人情報の保護に関する法律」（個人情報保護法）及び「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」（マイナンバー法）その他

の関連諸法令・ガイドライン等を遵守して、個人情報等の適正な管理、利用、提供及び開示に取り組んでいます。また、当会内の体制整備や職員の個人情報保護意識の高揚に努め、個人情報等の取扱いに関する苦情・相談に迅速に対応が図られるよう取り組んでいます。

個人情報保護方針 ▶▶▶ <http://www.jabank-shizuoka.gr.jp/shinren/solicitation/#privacy>

## 金融円滑化に係る基本的方針

当会は、農業及び地域金融における円滑な資金供給をも重要な社会的役割の一つと位置付け、その実現に向け取り組んでいます。

JAを基本構成員とする協同組合の県域金融機関として、「健全な事業を営む農業者・中小企業者等をはじめとする地域のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくこと」を、「当会の最も重要な役割のひとつ」と位置付け、当

会の担う公共性と社会的責任を強く認識し、「金融円滑化に係る基本方針」及び「金融円滑化管理規程」を定め、金融円滑化に関する取組体制を整えています。

また、当会は、金融円滑化を適切に進めるために、各融資営業の担当部店にお客さまからの金融円滑化に係る「相談窓口」を設置し、お客さまからのご相談等にはより一層丁寧な対応を心掛けています。

金融円滑化に係る基本方針 ▶▶▶ <http://www.jabank-shizuoka.gr.jp/shinren/enkatsuka/>

## 経営者保証に関するガイドラインへの対応

当会は、経営者保証に関するガイドライン研究会（全国銀行協会及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」を踏まえ、本ガイドラインへの対応方針を定める等、態勢整備に取り組んでいます。

本ガイドラインに基づき経営者保証に依存しない融資の

一層の促進に努めるとともに、お客さまとの保証契約を締結する場合やお客さまが本ガイドラインに則した保証債務の整理を申し立てられた場合は、本ガイドラインに基づいて誠実に対応するよう取り組んでまいります。

経営者保証に関するガイドラインへの対応方針 ▶▶▶ <http://www.jabank-shizuoka.gr.jp/shinren/enkatsuka/>

## 金融商品の勧誘方針

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 お客様の商品利用目的ならびに知識、経験、財産の状況及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 お客様に対し、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、事実ではない情報を提供するなど、お客様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、お客様のご都合に合わせて行うよう努めます。
- 5 お客様に対し、適切な勧誘が行えるよう従業員の研修の充実に努めます。
- 6 販売・勧誘に関するお客様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。

## 金融ADR（裁判外紛争解決）制度への対応

### 苦情処理措置

当会では、お客さまに一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、当会業務に関するご相談及び苦情等を受け付けていますので、お気軽にお申し出ください。

- 1 相談・苦情等の申し出があった場合、これを誠実に受け付け、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について、必要に応じて信連内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 2 相談・苦情等への対応にあたっては、お客様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけお客様にご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- 3 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当会経営陣に報告するとともに、信連内において情報共有を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。
- 4 一般社団法人 JA バンク相談所でも、当会業務に関するご相談・苦情をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出をうかがい、お申出者のご理解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。



お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JAグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。当会では、この理念のもと、平成29年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択す

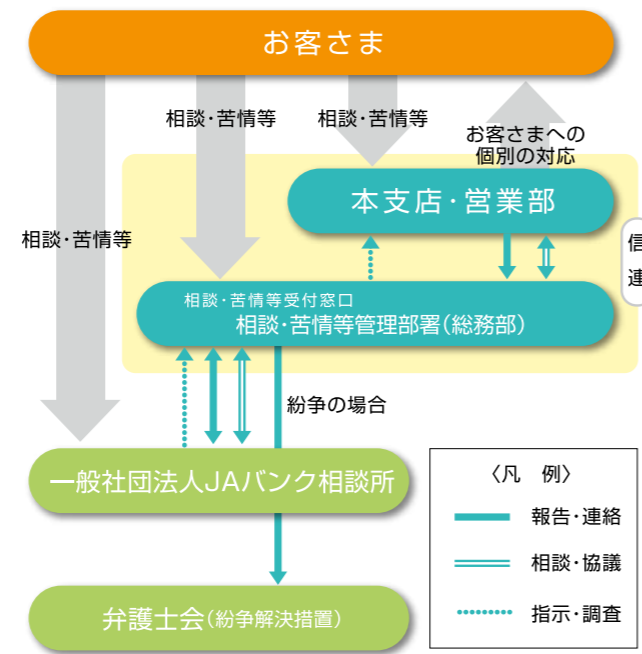
るとともに、会員・利用者の皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。今後、本方針に基づく取組みの状況を定期的に公表するとともに、よりお客さま本位の業務運営を実現するため本方針を必要に応じて見直してまいります。

- 〈お客さまへの最適な商品提供〉  
 1 お客さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。
- 〈お客さま本位のご提案と情報提供〉  
 2 お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。お客さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。
- 〈利益相反の適切な管理〉  
 3 お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、お客さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理します。
- 〈お客さま本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築〉  
 4 研修による指導や資格取得の推進を通じて高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針 ▶▶▶ <http://www.jabank-shizuoka.gr.jp/shinren/solicitation/#fiduciaryduty>

苦情等受付・対応態勢

当会では、右図のような態勢でお客さまからの声を真摯に受け止め、迅速な解決に努めるとともに、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に活用しています。



紛争解決措置

苦情等のお申し出については、当会が対応しますが、納得のいくような解決ができず、お客さまが外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として弁護士会を利用できます。

※ 当会の受付窓口及びJAバンク静岡の相談窓口については、P94の「ご案内」をご覧ください。

金融ADR（裁判外紛争解決）制度への対応

▶▶▶ <http://www.jabank-shizuoka.gr.jp/shinren/wordpress/wp-content/uploads/2018/06/ce68b4fd9316edd09f5da45c60796bf1.pdf>

反社会的勢力等への対応に関する基本方針

当会は、事業を行うにつきまして、平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合わせにおいて決定された「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」（以下、「政府指針」という。）等を遵守し、反社会的勢力等に対して断固とした姿勢で臨むことをここに宣言します。また、マネー・ローンダリング等組織犯罪等の防止に取り組み、顧客に組織犯罪等による被害が発生した場合には、被害者救済など必要な対応を講じます。

- 〈運営等〉  
 1 当会は、反社会的勢力等との取引排除及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及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〉  
 2 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、反社会的勢力等による不当要求を拒絶します。
- 〈組織的な対応〉  
 3 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〉  
 4 当会は、警察、公益財団法人静岡県暴力追放運動推進センター、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〉  
 5 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〉  
 6 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。

以上

※ 「反社会的勢力等」とは、「政府指針」に記載される集団または個人の他、マネー・ローンダリング等の組織犯罪等を行う反社会性を有する集団又は個人を指します。