

## 6. 業務運営

### (1) リスク管理体制

総合事業体としてのJAの経営・事業活動をリスクの視点でとらえ、経営上被るリスクやその管理に対する認識を役職員に浸透させるとともに、自己責任経営体制の強化をはかっています。

#### 1. 審査体制

当組合が保有する資産について、その回収の危険性、または価値の毀損の危険性の度合いを判定し、業務の健全かつ適正な運営を行うため自己資産査定を実施しております。

平成18年度からはリスク管理課を設置し、査定対象資産を直接に管理・担当している部署が実施した資産の査定結果を監査部門と審査しています。

#### 2. 監査体制

常勤監事1名、員外監事1名を含む7名の監事と、農協監査士の資格を有する職員を配置している監査室による監査を実施しています。

令和元年度は、組織・運営・会計の全般について、監事による監査（仮決算・本決算時の棚卸監査及び事務監査・確認監査・資産査定監査）を実施しました。

また、内部監査においては年間計画表に基づき、原則すべて無通告監査を実施するとともに、内部管理態勢の強化・適正な業務指導の指導を行いました。

#### 3. ALM管理体制

JAの資産（預け金、有価証券、貸出金）と負債（貯金）に内在する金利リスクを把握し、将来の貯金の増減や金利変動を予測してJAの資産・負債の運用・調達を行っていきます。

余裕金運用において、JAは定款により、余裕金の2/3以上を信連へ預けることとなっておりますので残りが有価証券運用可能額となります。

有価証券の運用については、安全な運用を第一に心がけ、金利リスクをコントロールする手段として活用しています。また、有価証券の運用部門と保管・払出部門を区分しており、日常の売買担当部門とそれをチェックする体制を整えています。

### (2) コンプライアンス(法令遵守等)の態勢

JAは高い公共性を有し、組合員及び地域の企業・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JA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、以下の5項目からなる基本方針を定め全役職員の行動指針としています。

1. 社会的責任と公共的使命の認識
2. 組合員等のニーズに適した質の高い金融等サービスの提供
3. 法令やルールの厳格な遵守
4. 反社会的勢力の排除
5. 透明性の高い組織風土の構築と社会とのコミュニケーションの充実

### (3) 金融商品の勧誘方針

当組合は、金融商品販売法の趣旨に則り、貯金・定期積金、共済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、組合員・利用者の皆さまの立場に立った勧誘に努めるとともに、より一層の信頼をいただけるよう努めてまいります。

1. 組合員・利用者の皆さまの商品利用目的ならびに知識、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. 組合員・利用者の皆さまに対し、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、組合員・利用者の皆さまの誤解を招くような説明は行いません。
4. お約束のある場合を除き、組合員・利用者の皆さまにとって不都合と思われる時間帯での訪問・電話による勧誘は行いません。
5. 組合員・利用者の皆さまに対し、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。

### (4) 個人情報保護方針

当組合は、組合員・利用者等の皆様の個人情報を正しく取扱うことが当組合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、次の方針を遵守致します。

1. 個人情報を適正に取扱うために、個人情報保護に関する法律その他、個人情報保護に関する関係諸法令および農林水産大臣をはじめ主務大臣のガイドライン等に定められた義務を誠実に遵守します。
2. 利用目的をできる限り特定したうえ、あらかじめご本人の同意を得た場合および法令により例外として扱われる場合を除き、その利用目的の範囲内でのみ個人情報を取扱います。ご本人とは、個人情報によって識別される特定の個人をいい、以下同様とします。
3. 個人情報を取得する際、適正な手段で取得するものとし、利用目的を、法令により例外として扱われるべき場合を除き、あらかじめ公表するか、取得後速やかにご本人に通知または公表します。ただし、ご本人から書面で直接取得する場合には、あらかじめ明示します。
4. 取扱う個人データを利用目的の範囲内で正確・最新の内容に保つよう努め、また安全管理のため必要・適切な措置を講じ従業員および委託先を適正に監督します。
5. 法令により例外として扱われるべき場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人データを第三者に提供しません。

6. 保有個人データにつき、法令に基づきご本人からの開示、訂正等に応じます。
7. 取扱う個人情報につき、ご本人からの苦情に対し迅速かつ適正に取り組み、そのための内部体制の整備に努めます。
8. 取扱う個人情報について、適正な内部監査を実施するなどして、本保護方針の継続的な改善に努めます。

## (5) 金融ADR制度への対応

### 1. 苦情処理措置の内容

当JA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、JAバンク相談所やJA共済連とも連携し、迅速かつ適切な対応に努め、苦情等の解決を図ります。

当JAの苦情等受付窓口（電話：0986-22-9832（月～金 8時30分～17時30分））

### 2. 紛争解決措置の内容

当JAでは、紛争解決措置として、次の外部機関を利用しています。

#### ・信用事業

鹿児島県弁護士会紛争解決センター（※）

1. の窓口または一般社団法人 JAバンク相談所（電話：03-6837-1359）にお申し出ください。

（※）鹿児島県弁護士会紛争解決センターは、一般社団法人 JAバンク相談所（電話：03-6837-1359）を通じてご利用いただけます。

#### ・共済事業

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所（電話：03-5368-5757）

<https://www.jcia.or.jp/advisory/index.html>

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

<http://www.jibai-adr.or.jp/>

公益財団法人 日弁連交通事故相談センター

<http://www.n-tacc.or.jp/>

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

<http://www.jcstad.or.jp/>

日本弁護士連合会 弁護士保険ADR

<https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html>

各機関の連絡先(住所・電話番号)につきましては、上記ホームページをご覧ください。1. の窓口にお問い合わせ下さい。