

1. リスク管理の体制

金融自由化の進展と多様化する組合員・利用者のニーズにお応えするため、J Aの信用業務も事務量の増加とともに高度化・複雑化し、これに伴うリスクも増大しております。

当J Aでは、これらの諸リスクを的確に把握し、常に適切な対応ができるよう、体制の整備に取り組んでおります。

信用リスク管理

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産（オフ・バランスを含む）の価値が減少ないし消失し、金融機関が損失を被るリスクのことであります。

当J Aでは、「資産の健全性」を維持・強化するために、従来より審査機能（企画管理部リスク管理課）と業務推進機能（金融部融資課）を分離することで、厳正な審査のもと、貸出利用者の信用力、事業計画、返済能力等に十分留意しつつ健全な貸出の実行に努めております。

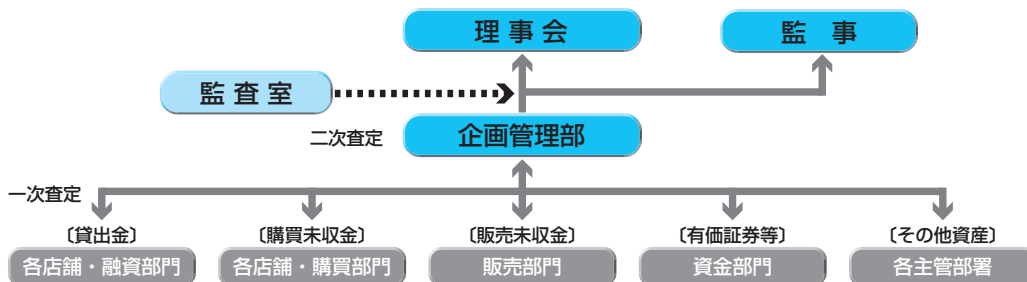
なお、資産自己査定の結果、償却・引当が必要な場合は「資産の償却・引当基準」に沿い貸倒引当金を計上し、資産及び財務の健全化に努めております。

・自己査定制度

信用リスク管理の柱である「資産査定規程」「資産査定事務要領」「資産の償却・引当基準」を定め、統一した基準を制度化しています。これに基づき当J Aが保有する総資産を査定し、その回収の危険性または価値の毀損の危険の度合いを測定し、適正な償却・引当を決算に反映させています。

与信にかかわる資産の自己査定は、各店舗及び本所の融資部門で第1次査定を行い、リスク管理部門が第2次査定を行い、さらに営業推進部門・審査部門から独立した内部監査部門の検証を経て、経営層の理事会や監事に報告される体制となっております。

自己査定体制



市場リスク管理

市場リスクとは、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（オフ・バランスを含む）の価値が変動し、損失を被るリスクや、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のことで、主に金利リスク、価格変動リスクなどのことです。

当J Aでは、金利リスク、価格変動リスクなどの市場性リスクを的確にコントロールし、財務の健全性維持と収益力強化とのバランスを重視した管理を行うためにALM委員会を設置し、経済・金融情勢の変化に伴い発生する市場リスクを極力回避し、安定的収益を確保するための運用方針を協議・決定しています。

また、随時、金利設定委員会を開催し、貯金（調達）、貸出金（運用）金利体系の適切な設定に努めております。

■流動性リスク管理

流動性リスクとは、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や、資金の確保に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ることにより損失を被るリスク（資金繰りリスク）及び市場の混乱等により市場において取引が出来なかったり、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）のことです。

当JAでは、運用・調達資金の満期管理を行うとともに、大口の資金流出情報を併せて資金繰りの適正化に努めています。また、法令に基づく基準よりも多めに用意するとともに、県信連、農林中金の系統三段階で連携をはかり、万全の態勢を整えております。

なお、市場流動性リスクについては、投資判断を行う上での重要な要素と位置づけ、商品ごとに異なる流動性（換金性）を把握したうえで、運用方針などの策定の際に検討を行っています。

■オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、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る損失を被るリスクのことです。

当JAでは、収益発生を意図し能動的な要因により発生する信用リスクや市場リスク及び流動性リスク以外のリスクで、受動的に発生する事務、システム、法務などについて事務処理や業務運営の過程において、損失を被るリスクと定義し、管理しております。

事務リスク、システムリスクなどについて、事務手続を整備し、その有効性について自店検査を実施するとともに、内部監査を受け、事故・事務ミスが発生した場合は速やかに状況を把握する体制を整備して、リスク発生後の対応及び改善が迅速・正確に反映ができるよう努めています。

■金融ADR制度への対応

●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、神奈川県JAバンク相談所やJA共済相談受付センターとも連携し、迅速かつ適切な対応に努め、相談・苦情等の解決を図ります。

当JAの相談・苦情等受付窓口（企画管理部リスク管理課）
電話：0463-22-7511（月～金 8時30分～17時）

●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>

- ・横浜弁護士会紛争解決センター（電話：045-211-7716）

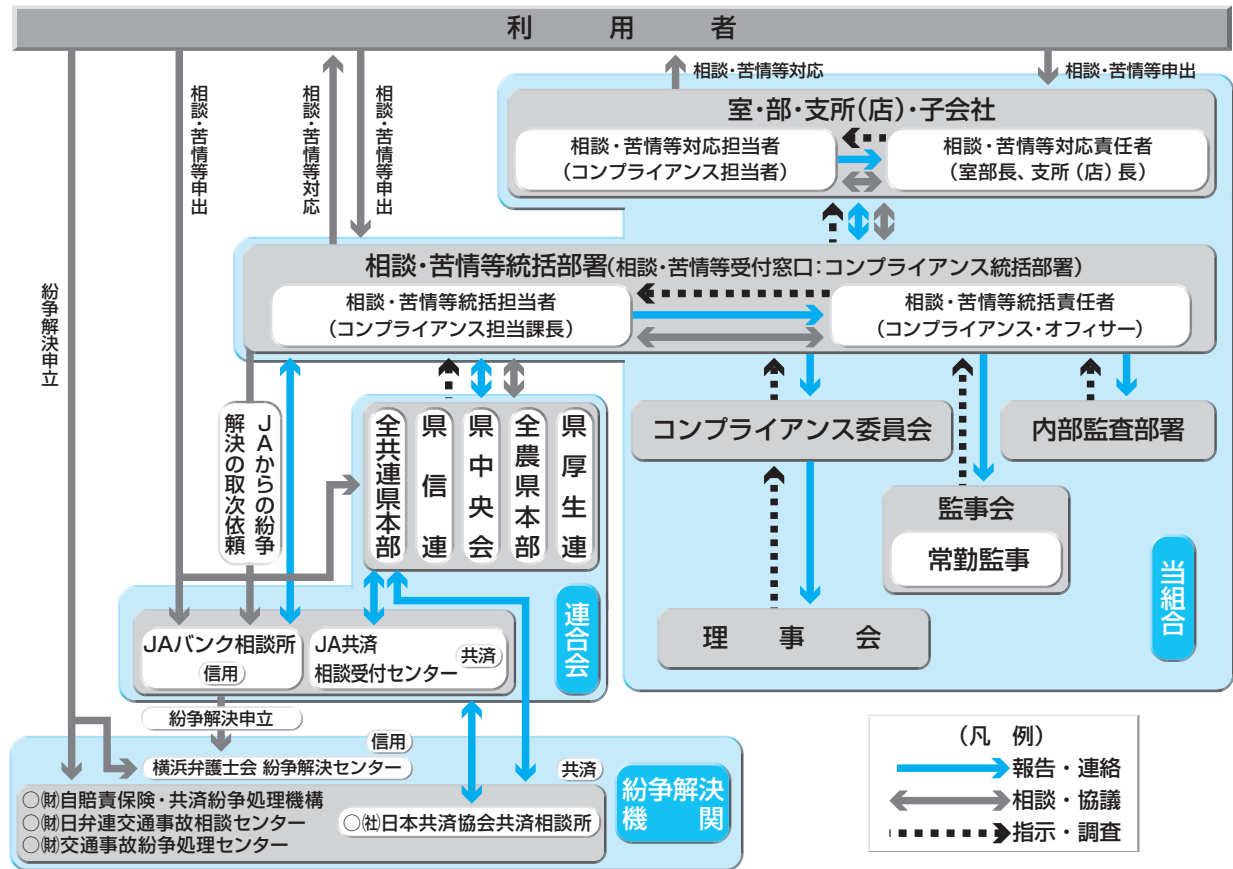
同センターでの和解あっせんを希望される場合は、当JAの相談・苦情等受付の窓口または神奈川県JAバンク相談所（電話：045-680-3079）にお申し出ください。なお、同センターに直接お申し立ていただくことも可能です。

<共済事業>

- ・（社）日本共済協会 共済相談所（電話：03-5368-5757）
- ・（財）自賠責保険・共済紛争処理機構（電話：本部03-5296-5031）
- ・（財）日弁連交通事故相談センター（電話：本部03-3581-4724）
- ・（財）交通事故紛争処理センター（電話：東京本部03-3346-1756）

上記機関のご利用を希望される場合は、JA共済相談受付センター（電話：0120-536-093）または各機関にお申し出ください。

相談・苦情等処理対応イメージ図



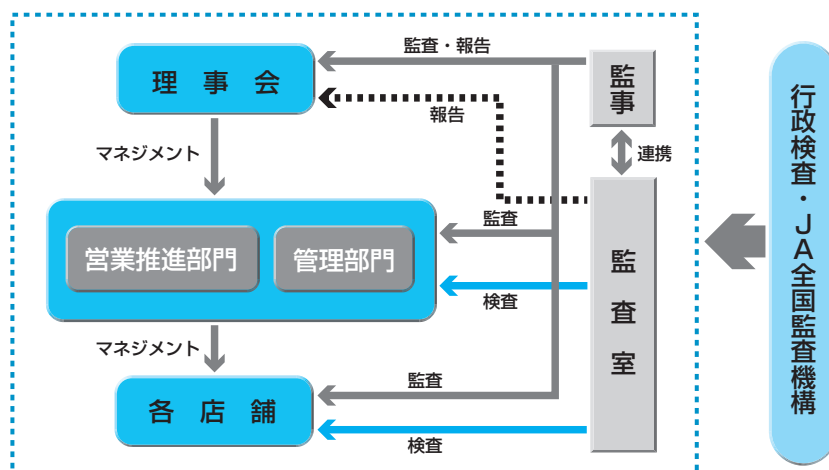
内部監査体制

当JAでは、被監査部門から独立した内部監査部門を設置し、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、改善事項の指摘などを通じて業務運営の適正性の維持・改善に努めています。

内部監査は、JAの本店・支店等のすべての事業所・部門を対象とし、理事会承認を得た年度監査計画に基づき実施しています。監査結果は組合長に報告し、監事に提出するとともに、定期的に理事会に報告しております。

また、監査結果については、被監査部署に通知のうえ改善への取り組みを求めるとともに、その改善取り組み状況をフォローアップしております。

内部監査態勢図



2. 法令遵守の体制（コンプライアンス）

■ 中小企業者等金融円滑化法への対応

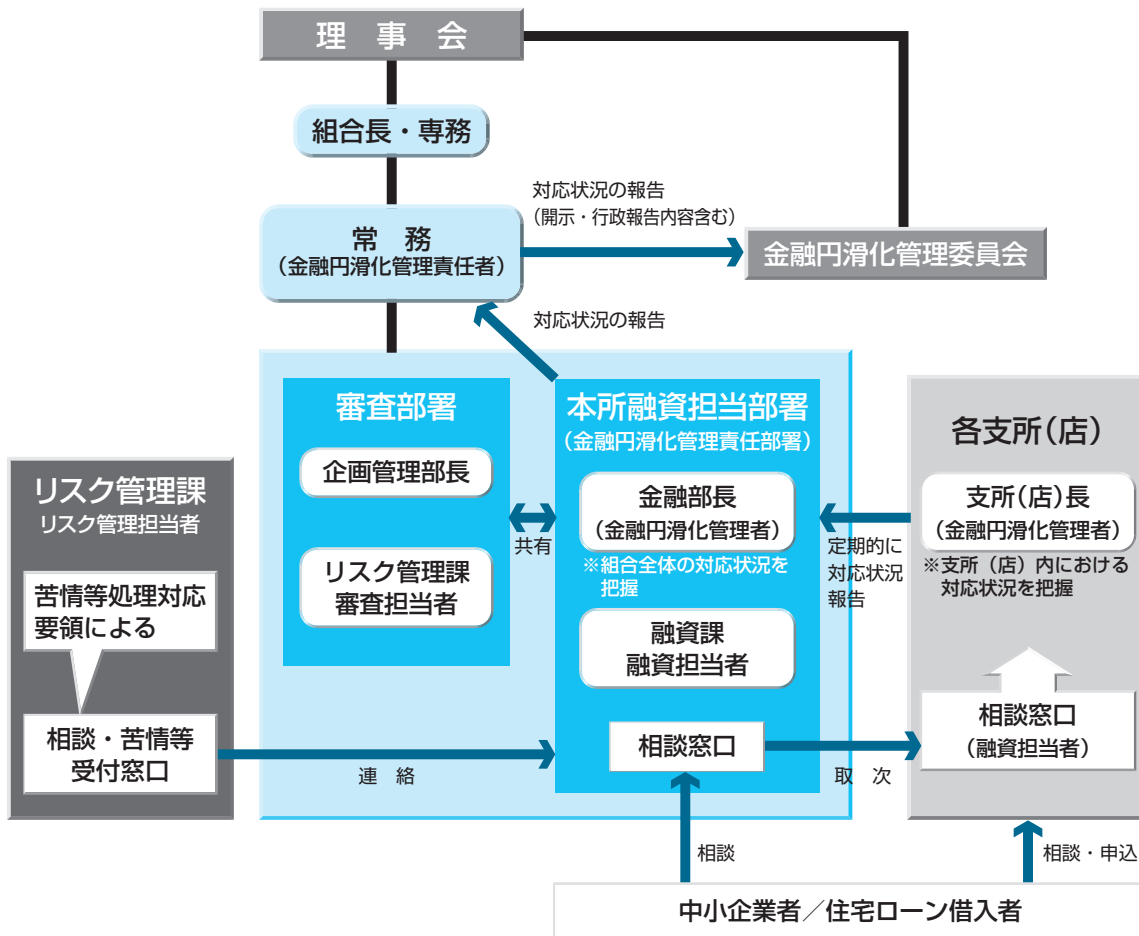
当JAは農業者の協同組織金融機関として、健全な事業を営む農業者をはじめとする地域のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくことを、当JAの最も重要な役割のひとつとして位置付け、当JAの担う公共性と社会的責任を強く認識し、その適切な業務の遂行に向け、金融円滑化にかかる基本方針等を定め、お客さまの理解と信頼が得られるよう努めています。

金融円滑化にかかる基本方針

湘南農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、農業者の協同組織金融機関として、「健全な事業を営む農業者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、「当組合の最も重要な役割のひとつ」として位置付け、当組合の担う公共性と社会的責任を強く認識し、その適切な業務の遂行に向け、金融円滑化にかかる基本方針（以下、「本方針」といいます。）を次のとおり定めるものとします。

- 1 当組合は、お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客さまの特性及び事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めます。
- 2 当組合は、事業を営むお客さまからの経営相談に積極的かつきめ細かく取組み、お客さまの経営改善に向けた取組みをご支援できるよう努めます。
また、役職員に対する研修等により、上記取組みの対応能力の向上に努めます。
- 3 当組合は、お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、お客さまの経験・知識等に応じて、説明及び情報提供を適切かつ十分に行うように努めます。
また、お断りさせていただく場合には、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明するよう努めます。
- 4 当組合は、お客さまからの、新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する問い合わせ、相談、要望及び苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまの理解と信頼が得られるよう努めます。
- 5 中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律への対応
 - (1) 農業事業者、中小事業者及び住宅ローンご利用のお客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客さまの特性及び事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めます。
 - (2) 当組合は、その際、他の金融機関や日本政策金融公庫、住宅金融支援機構、農業信用基金協会等との緊密な連携を図るよう努めます。
また、これらの関係機関等から照会を受けた場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を前提に情報交換しつつ連携に努めます。
- 6 金融円滑化管理に関する態勢
当組合は、お客さまからの上述のような申込みに対し、円滑に措置をとることが出来るよう、下記における態勢を整備いたしております。
 - (1) 組合長、専務、常務、参事、関係部署の長を構成員とする「金融円滑化管理委員会」にて、金融円滑化にかかる対応を一元的に管理し、組織横断的に協議します。
 - (2) 常務を「金融円滑化管理責任者」として、当組合全体における本方針や本方針に基づく施策の徹底に努めます。
 - (3) 各支所(店)に「金融円滑化管理者」を設置し、各支所(店)における本方針や本方針に基づく施策の徹底に努めます。
- 7 当組合は、本方針に基づく金融円滑化管理態勢について、その適切性及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。

中小企業者等金融円滑化法対応にかかる管理態勢



■ 法令遵守 (コンプライアンス)

J Aは組合員の社会的・経済的地位の向上と地域社会への貢献を目的とする協同組織であり、利潤を追求する株式会社等とは元々目的を異にしています。したがって、法令や法令に基づく各種ルール、さらには社会的な規範を遵守することは当然の責務であると考え、民主的運営を基本に社会的責任や使命に反する行為がないよう努めてまいりました。

このような責任や使命を着実に果たしていくためには、役職員一人ひとりが、高い倫理観のもと、常に誠実かつ公正な業務を遂行する、いわゆるコンプライアンス態勢の確立が不可欠であると考えます。

当J Aは、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとしてとらえ、コンプライアンス体制を整備するとともに、「倫理綱領」や「J A役職員の行動規範」を定め、研修会や職場での勉強会の実施などを通じて、全役職員に対し法令遵守の理解と実践の徹底に努めています。

当JAのコンプライアンス体制

●コンプライアンス委員会

代表理事組合長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス・プログラムの策定・進捗管理等コンプライアンス全般の検討を行うとともに、その内容について、理事会に付議・報告しています。

●コンプライアンス統括部署

コンプライアンスの統括部署を企画管理部とし、コンプライアンス・プログラムの実践、事故発生への対応・未然防止策の検討など、コンプライアンスに関する事項を一元的に管理・統括しています。

●コンプライアンス・オフィサー

コンプライアンス・オフィサーを企画管理部長とし、コンプライアンスを念頭に置いた業務執行とその遵守状況をチェックし、統括管理しています。

●コンプライアンス担当者

コンプライアンス担当者を各部署及び各支所(店)に配置し、日常業務における法令等遵守状況のチェック、コンプライアンスに関する職員からの相談等の対応などを通じ、第一線においてコンプライアンスの徹底を図っています。

●相談・苦情等受付窓口

組合員等利用者の声を真摯に捉え、前向きに事業に反映するため、相談・苦情等の受付窓口を設置し、寄せられた相談・苦情等については、コンプライアンス委員会で協議のうえ、定期的に理事会に報告しています。

