

<1 支店等 1 協同活動>

当 JA では平成 24 年度から組合員・地域住民の皆様との関係性を深め、「JA 暮らしの活動」を通じた元気な地域づくりを目指して「1 支店等 1 協同活動」に組織全体で取り組んでいます。組合員・地域住民の皆様にとって身近な存在である支店・店が拠点となり、多彩な協同活動を通じて、親しまれ、喜ばれ、そして地域に貢献できる JA になる事を目指しています。平成 28 年度は 40 部署で 82 の活動を行い、地域行事への参加や美化活動、交通安全啓発活動などを通して多くの組合員・地域住民の皆様と交流しました。

(2) 利用者ネットワーク化への取り組み

<年金友の会シニアゴルフ大会を開催>

当 JA 年金友の会は会員相互の交流を深めることを目的に、ゴルフ大会を行っています。前年度、好評をいただき平成 28 年度も引き続き開催しました。年 2 回の開催で、合計 299 名の参加をいただきました。参加者は爽やかな汗を流しながらプレーを楽しんでいました。

<JA 松阪あぐりスクールの活動>

当 JA 女性部の年代別組織フレッシュミセスの親子及び管内の小学生を対象に、自然や仲間と触れ合いながら、農業の素晴らしさを肌で実感してもらい、次世代を担う子ども達に「農」と「食」への理解を深めてもらいたいと平成 17 年度から「JA 松阪あぐりスクール」の活動を行っています。

同スクール農園での農産物の定植や収穫など農作業を中心とした活動のほか、調理体験や家庭でのプランター栽培を通して、育てることの大変さや食べることの大切さを伝えています。平成 29 年度においても田植えや稲刈り、季節の野菜の定植や収穫体験、また農園で育てた野菜を販売するなどの活動を行う予定です。

<JA 松阪農業塾「菜園塾」を開校>

当 JA では平成 23 年度より管内の野菜作り初心者を対象に、1 年間で農業知識や技術を習得し、多様な担い手を育成することを目的とした農業塾「菜園塾」を開校しています。平成 28 年 4 月には 6 期目となる開校式を行い、男女 27 人が入校。毎月 1 回、講習と実習を行い、季節に応じた野菜作りを学ぶほか、青果物卸売市場や県下ファーマーズマーケットを視察し、流通や地産地消の現状など、幅広く農業の知識を深めています。

(3) 情報提供活動

<JA 松阪公式ホームページによる情報発信>

当 JA では、ホームページを開設し、タイムリーな情報発信を通じて、農と食の大切さや重要性についての理解促進を図るとともに、事業活動の紹介や地域に密着した情報を掲載し、地域に根ざす JA の PR に努めています。

また、組織情報等も積極的に公開し、公式ホームページとしての役割を果たせるよう努めています。ホームページの URL は、<http://www.ja-matsusaka.or.jp> です。是非アクセスしてみてください。

8. リスク管理の状況

●リスク管理の体制

【リスク管理基本方針】

はじめに

この方針は、当組合の業務運営にかかるリスク管理について、基本的な考え方、管理を要するリスクの特定、リスク管理の体制について定めるものである。

当組合の経営において、健全性維持や安定的な収益確保のために適切なリスク管理を行うことは、最重要課題のひとつであり、役職員はこの方針の趣旨および考え方に従いリスク管理を行う。

1 基本的な考え方

(1) リスクの定義

当組合におけるリスクとは、経営に負の影響(何らかの損失)を与える事象が発生する可能性や、発生した場合の影響度合いをいう。当組合は、安定的な収益を確保するために不確実性を内包した様々な業務を行う必要があり、リスクを管理することは当組合にとっての本来業務である。

(2) リスク管理の目的

当組合においてリスクが顕在化し、その影響度合いが許容水準に照らして過大な場合には、当組合は、経営が不安定となり、農業振興と地域社会に貢献するという使命および役割を果たすことが困難な状態となる。当組合の経営にとって最も重要な課題は、こうした事態に陥らないよう健全性を維持し、安定的な収益を確保するためにリスクを適切に管理していくことであり、当組合におけるリスク管理とは、経営方針や事業計画の達成に向けて行う業務から生ずるリスクを、当組合として許容できるレベルまでコントロールし、そのために必要な施策を行うことである。

(3) リスク管理の進め方

当組合の経営をとりまく環境が多様化・複雑化している状況下では、経営の健全性維持を第一義に、様々なリスクの特性を踏まえ、対応を行うことが不可欠である。

リスク管理の進め方としては、様々なリスクの特性に応じた個別リスク管理を行うことにとどまらず、リスクを総体として捉え、自己資本と比較・対照する等、複線的な管理を行う。

(4) リスク管理の方針

リスク量の計測・分析が可能なリスクについては、その計測・分析方法の利用を踏まえ、自己資本等経営体力の許容範囲に収まるようバランスをとって、リスクコントロールを行う。

リスク量の計測が困難なリスクについては、その内容を定性的に分析し、業務上の統制をもって、リスクが発生した場合の影響を極小化する。

2 環境変化への対応

(1) 経営をとりまく経済情勢や金利環境に変化が生じたときは、機動的な対応を行う。

(2) リスク管理時点の情勢や環境認識にとどまらず、その後の状況変化も勘案したうえで、リスクコントロールを行う。

3 方針の検証と見直し

(1) 経営をとりまく経済情勢や金利環境は、急激な変化が起こりうるという認識に基づき、この方針の有効性や妥当性、リスク管理態勢の実行性については、不断の検証を行う。

(2) 前項を踏まえ、この方針やリスク管理態勢については、随時見直しを行う。

【リスク管理への取組み】

(1) 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す。当組合は、個別の重要案件又は大口案件については理事会において対応方針を決定しています。また、通常の貸出取引については、本店に融資審査部を設置し各支店と連携を図りながら、与信審査を行っています。審査にあたっては、取引先のキャッシュ・フローなどにより償還能力の評価を行うとともに、担保評価基準など厳格な審査基準を設けて、与信判定を行っています。貸出取引において資産の健全性の維持・向上を図るため、資産の自己査定を厳正に行っています。不良債権については管理・回収方針を作成・実践し、資産の健全化に取り組んでいます。また、資産自己査定の結果、貸倒引当金については「債権の償却・引当基準」に基づき必要額を計上し、資産及び財務の健全化に努めています。

(2) 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、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す。主に金利リスク、価格変動リスクなどをいいます。金利リスクとは、金利変動に伴い損失を被るリスクで、資産と負債の金利又は期間のミスマッチが存在している中で金利が変動することにより、利益が低下ないし損失を被るリスクをいいます。また、価格変動リスクとは、有価証券等の価格の変動に伴って資産価格が減少するリスクのことです。

当組合では、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することにより、収益及び財務の安定化を図っています。このため、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 ALM を基本に、資産・負債の金利感応度分析などを実施し、金融情勢の変化に機敏に対応できる柔軟な財務構造の構築に努めています。

とりわけ、有価証券運用については、市場動向や経済見通しなどの投資環境分析及び当組合の保有有価証券ポートフォリオの状況やALMなどを考慮し、理事会において運用方針を定めるとともに、経営層で構成するALM委員会を定期的に開催して、日常的な情報交換及び意思決定を行っています。運用部門は、理事会で決定した運用方針及びALM委員会で決定した方針などに基づき、有価証券の売買やリスクヘッジを行っています。運用部門が行った取引についてはリスク管理部門が適切な執行を行っているかどうかチェックし定期的にリスク量の測定を行い経営層に報告しています。

（３）流動性リスク管理

流動性リスクとは、運用と調達 mismatches や予期せぬ資金の流出により、必要な資金確保が困難になる、又は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できないため、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。

当組合では、資金繰りリスクについては、運用・調達について月次の資金計画を作成し、安定的な流動性の確保に努めています。また、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。

（４）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又は外生的な事象による損失を被るリスクのことです。

当組合では、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ています。事務リスク、システムリスクなどについて、事務手続にかかる各種規程を理事会で定め、その有効性について内部監査や監事監査の対象とするとともに、事故・事務ミスが発生した場合は速やかに状況を把握して理事会に報告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。

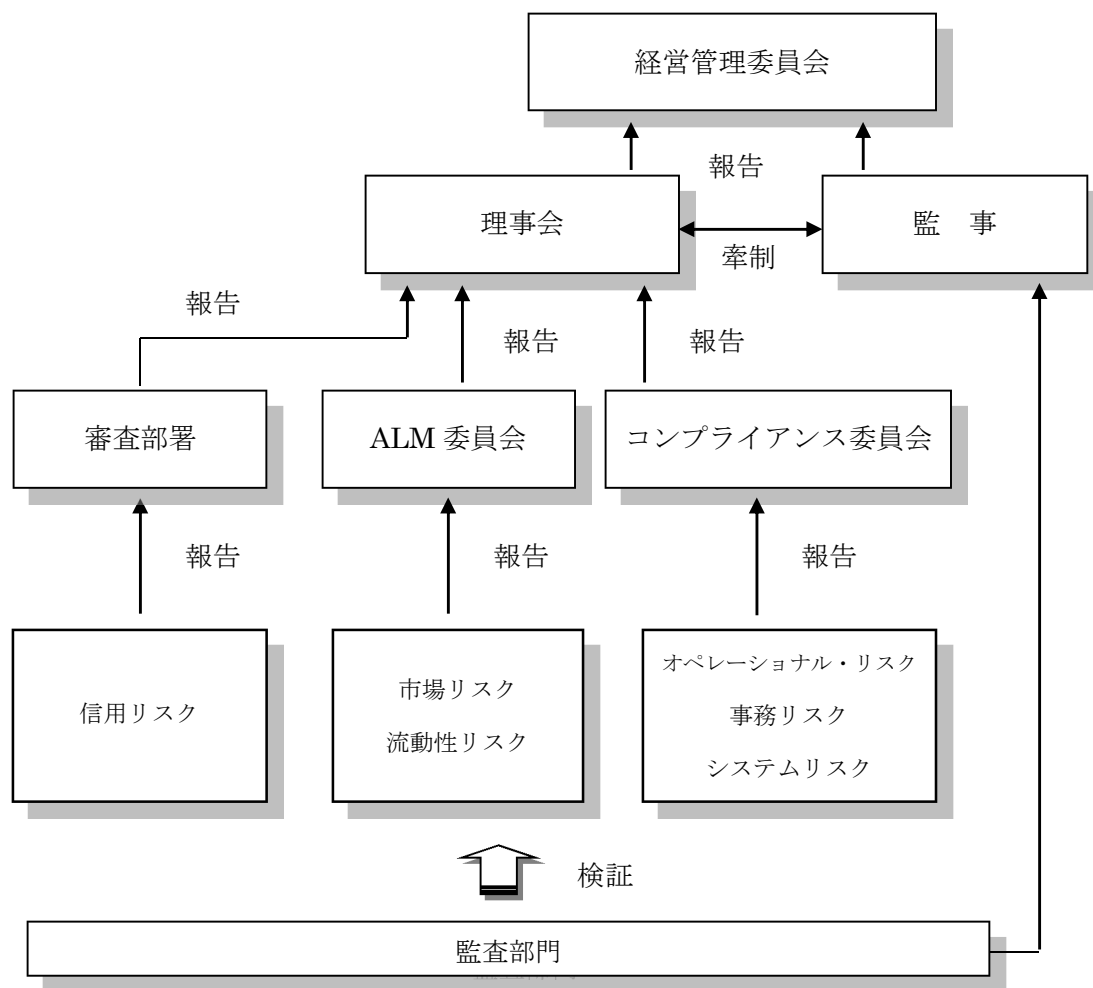
（５）事務リスク管理

事務リスクとは、役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより金融機関が損失を被るリスクのことです。当組合では、業務の多様化や事務量の増加に対応して、正確な事務処理を行うため事務マニュアルを整備するとともに、自主検査・自店検査を実施し事務リスクの削減に努めています。また、事故・事務ミスが発生した場合には、発生状況を把握し改善を図るとともに、内部監査により重点的なチェックを行い、再発防止策を実施しています。

（６）システムリスク管理

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動等、システムの不備に伴い金融機関が損失を被るリスク、さらに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のことです。当組合では、コンピュータシステムの安定稼働のため、安全かつ円滑な運用に努めています。

【リスク管理体制図】



●法令遵守体制

【コンプライアンス基本方針】

利用者保護への社会的要請が高まっており、また最近の企業不祥事に対する社会の厳しい批判に鑑みれば、組合員・利用者からの信頼を得るためには、法令等を遵守し、透明性の高い経営を行うことがますます重要になっています。

このため、コンプライアンス（法令等遵守）を経営の重要課題のひとつとして位置づけ、その徹底こそが不祥事を未然に防止し、ひいては組織の信頼性向上に繋がるとの観点にたち、コンプライアンスを重視した経営に取り組みます。

【コンプライアンス運営態勢】

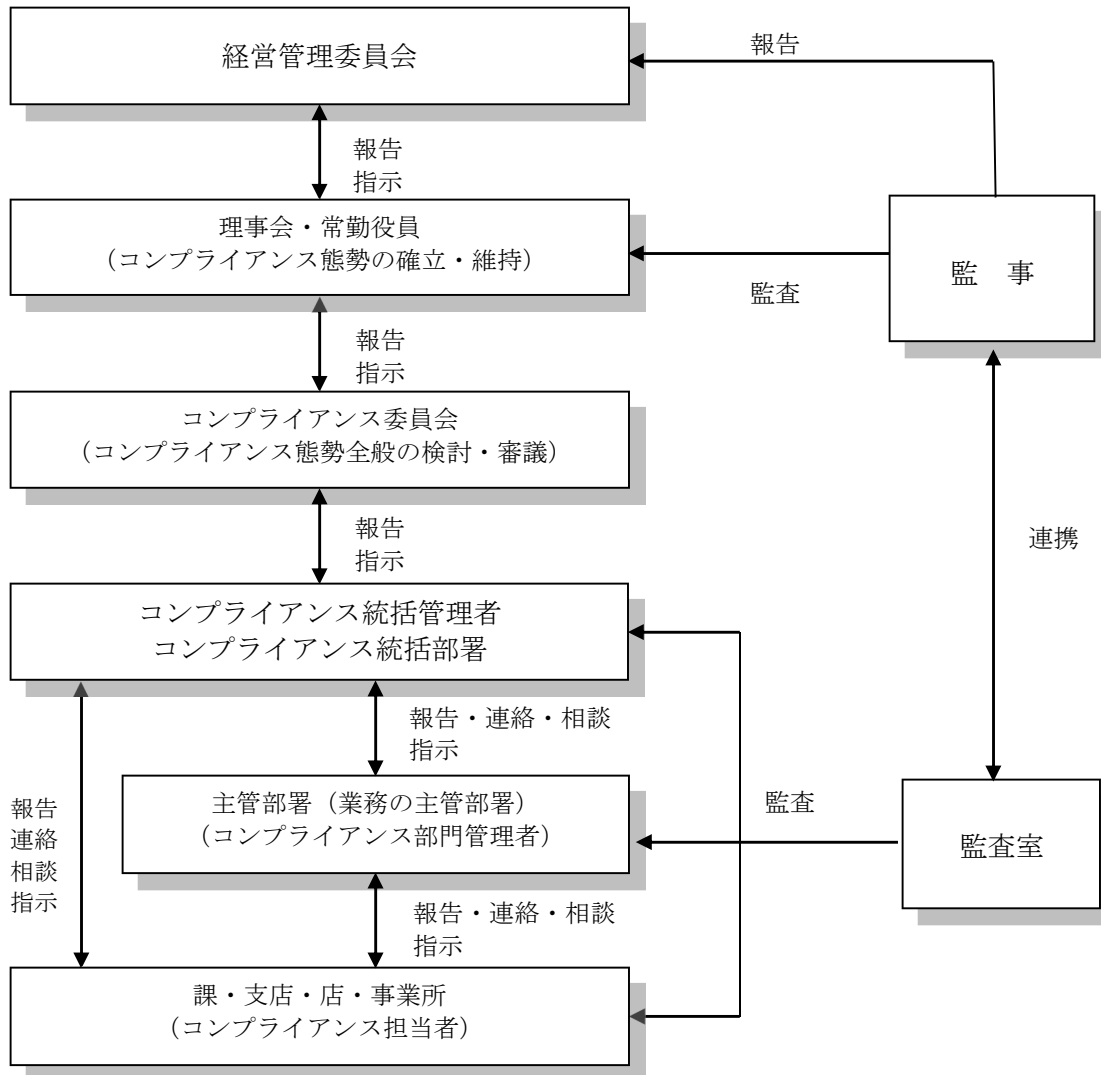
コンプライアンス態勢全般にかかる検討・審議を行うため、代表理事理事長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置するとともに、コンプライアンスの推進を行うため、本店各部門・各支店にコンプライアンス担当者を設置しています。

基本姿勢及び遵守すべき事項を記載した手引書「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、研修会を行い全役職員に徹底しています。

毎年度、コンプライアンス・プログラムを策定し、実効ある推進に努めるとともに、統括部署を設置し、その進捗管理を行っています。

また、組合員・利用者の皆さまの声を真摯に捉え、前向きに事業に反映するため、苦情・相談等の窓口を設置しています。

【コンプライアンス体制図】



●反社会的勢力との取引排除

《反社会的勢力等への対応に関する基本方針》

松阪農業協同組合（以下「当組合」といいます。）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」等を遵守し、反社会的勢力等に対して、次のとおり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)

当組合は、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、当組合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)

当組合は、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)

当組合は、反社会的勢力等に対して、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)

当組合は、警察、公益財団法人暴力追放三重県民センター、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)

当組合は、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)

当組合は、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。

制定日：平成22年9月30日
改訂日：平成28年10月25日
松 阪 農 業 協 同 組 合

●金融ADR制度への対応

当組合では、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。

【苦情処理措置の内容】

当組合では、お客様により一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、JAバンクに関するご相談および苦情等を受け付けておりますので、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、必要に応じて組合内で協議し、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、定期的に当組合経営陣に報告するとともに、組合内において情報共有化を推進し、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。

まずは、当組合（JA）の本支店営業窓口にお申出ください。

上記のほか、下記の窓口でも受け付けていただきます。

【JAバンク相談・苦情等受付窓口（本店 金融部）】

電話番号：0598-28-8808

電子メール：kinyuubu@ja-matsusaka.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休日を除く）



- (4) 三重県農業協同組合中央会が設置・運営する三重県JAバンク相談所でも、JAバンクに関するご相談・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、お申出者様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。

三重県JAバンク相談所

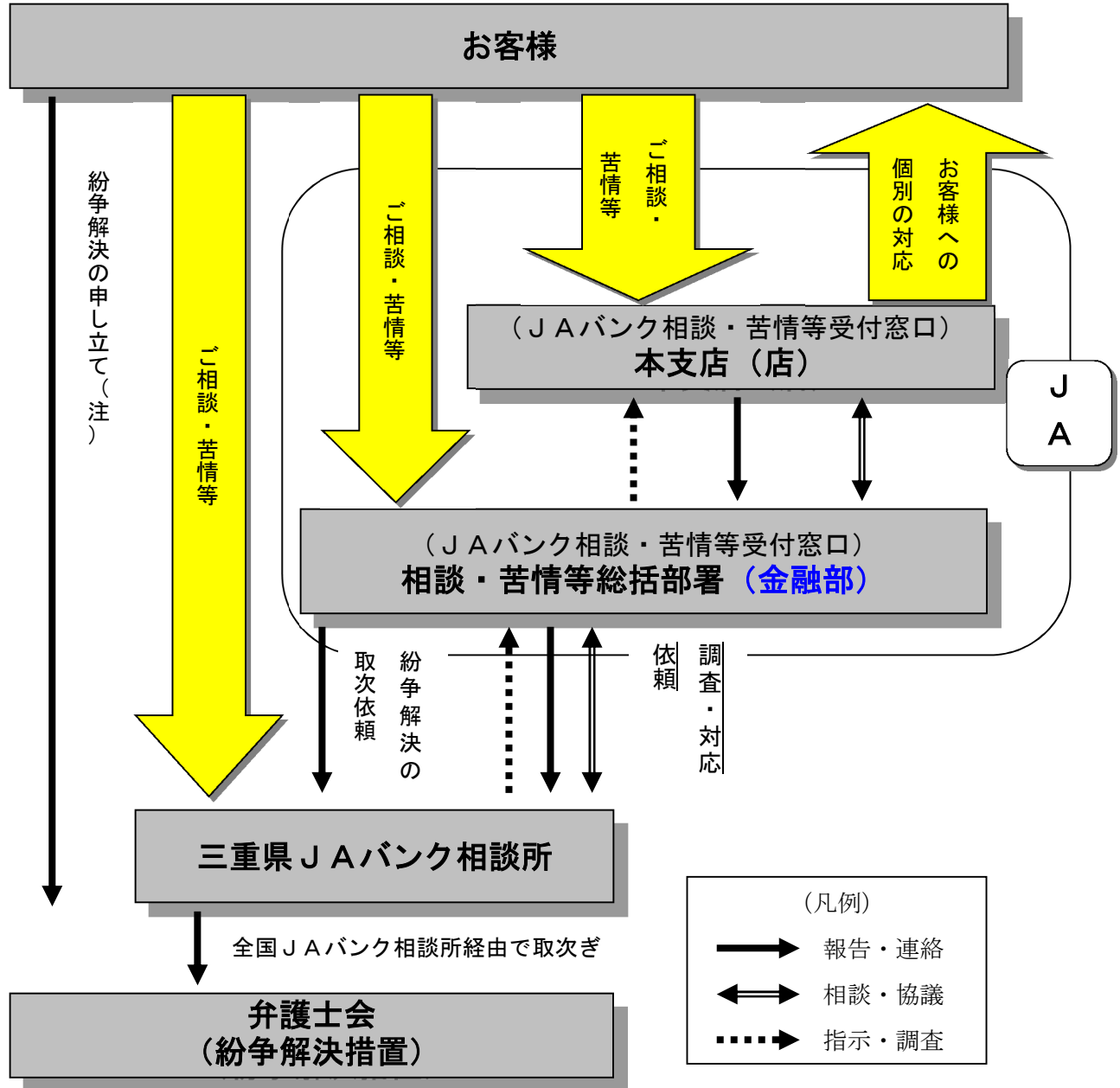
電話番号：059-229-9104

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休日を除く）

【苦情等受付・対応態勢】

当組合は、下図のような態勢でお客様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・改善に活用します。



(注) お客様が直接「紛争解決の申し立て」を行うことが可能な弁護士会は、次のとおりです。

◆愛知県弁護士会紛争解決センター

紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当組合が対応いたしますが、お客様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、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。利用に際しては、当組合の JA バンク相談・苦情等受付窓口または三重県 JA バンク相談所にお申出ください。

なお、※を付した弁護士会には、直接お申し立ていただくことも可能です。

弁護士会名	電話番号	受付時間
愛知県弁護士会紛争解決センター※	052-203-1777	月～金（祝日・年末年始を除く） 10:00～16:00
民間総合調停センター（大阪府）	三重県 JA バンク相談所を通じてのご利用となります。	

【JAバンク相談・苦情等受付窓口（本店 金融部）】

電話番号：0598-28-8808

電子メール：kinyuubu@ja-matsusaka.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休日を除く）

【三重県JAバンク相談所】

電話番号：059-229-9104

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休日を除く）

弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。

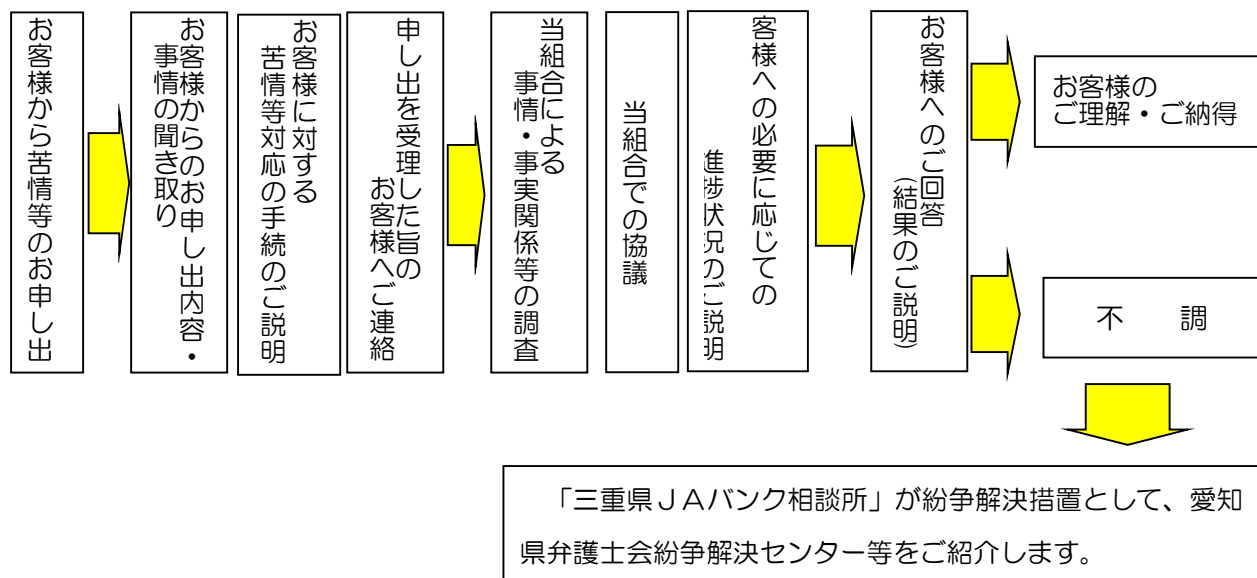
詳しくは当組合の JA バンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

苦情処理措置及び紛争解決措置等に関する内部規程の概要

当組合は、苦情処理措置及び紛争解決措置等に関する内部規程として、「JAバンク苦情等対応要領」を定めています。なお、その概要は次のとおりです。

1. お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本支店（所）で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
2. 当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
3. ご相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、お客様からお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限りお客様のご理解とご納得をいただいて解決することを目指します。
4. ご相談・苦情等の内容やお客様のご要望等に応じ、お客様に適切な外部機関（金融ADR制度において当組合が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む）をご紹介しますとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。
5. 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等をお客様に対して行います。

【標準的な手続の流れ】



苦情処理措置

当組合では、ご利用の皆さまにより一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、共済事業にかかる相談・苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

※「相談・苦情等」とは、共済事業にかかる相談・苦情・紛争等に該当するものをいいます。

1. ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当組合の本支店（店）等で受け付けます。
2. 相談・苦情等の申し出があった場合、当組合はこれを誠実に受け付け、ご利用の皆さまから申し出内容・事情等を充分聞き取る等により、当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査します。
3. 当組合は相談・苦情等については、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について組合内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
4. 当組合は、ご利用の皆さまからの相談・苦情等への対応にあたっては、できるだけご利用の皆さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。
5. 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当組合経営者層に報告するとともに、組合内において情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策として活用します。

まずは、当組合の本支店（店）JA共済相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。

上記のほか、下記の窓口でも受け付けてさせていただきます。

松阪農業協同組合 本店 共済部

電話番号：0598-28-8033

電子メール：kyousaibu@ja-matsusaka.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時（土日・祝日及び金融機関の祝日を除く）



- ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。なお、JA共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、JA共済全般に関するお問い合わせもお電話で受け付けております。

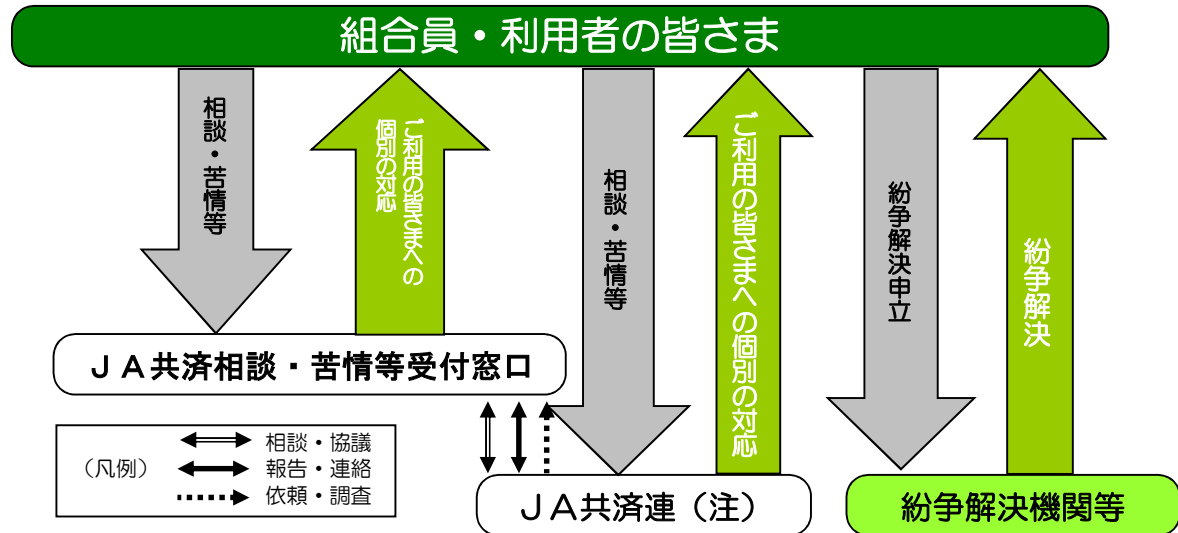
JA共済相談受付センター（JA共済連 全国本部）

電話番号：☎0120-536-093 受付時間：午前9時～午後6時

（土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く）

相談・苦情等受付・対応態勢

下図のような態勢で組合員・利用者の皆さまからの声を真摯に受け止め、分析・業務改善活動を通じて共済仕組みや各種サービスの開発・改善に努めています。



(注) JA共済連は県本部・全国本部（JA共済相談受付センター）をいいます。

紛争解決措置

ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当組合が対応いたしますが、ご納得のいく解決に至らない場合は、下記の中立的な外部機関に解決の申し立てを行うことができます。また、当組合は下記の外部機関をご紹介します、その外部機関の標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。詳細は当組合にお問い合わせください。

- ・ 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
- ・ 一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構
- ・ 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター
- ・ 公益財団法人 交通事故紛争処理センター

1. 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所 <http://www.jcia.or.jp/adr/index.html>

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所では審査委員会を設置しており、裁定または仲裁により解決支援業務を行います。

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
 電話番号：03-5368-5757
 受付時間：午前9時～午後5時
 (土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く)

※自動車事故の賠償にかかわるものは、お取り扱いしていません。

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR促進法)にもとづく法務大臣の認証を取得しております。(認証取得日：平成22年1月26日 認証番号：第57号)

2. 一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構 <http://www.jibai-adr.or.jp/>

自賠償共済の支払に関して、万一にもご納得いただけなかったための、公正中立で専門的な知見を有する裁判外紛争処理機関として国土交通大臣および内閣総理大臣の監督を受ける「一般財団法人自賠償保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は自賠償共済の支払に関する所要の調査を行い、紛争の当事者に対して調停を行います。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、「自賠償共済のしおり」またはホームページをご覧ください。

3. 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 日弁連交通事故相談センターの相談所が全国の各弁護士会内等に設置されており、専門の弁護士が交通事故に関する相談や示談の斡旋を無料で行っています。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、自動車共済の「ご契約のしおり・約款」またはホームページをご覧ください。

4. 公益財団法人 交通事故紛争処理センター <http://www.jcstad.or.jp/>

公益財団法人 交通事故紛争処理センターでは、学識経験者および弁護士からなる審査員が、被害者の正当な利益を守るため、公正な立場から和解の斡旋を無料で行っています。

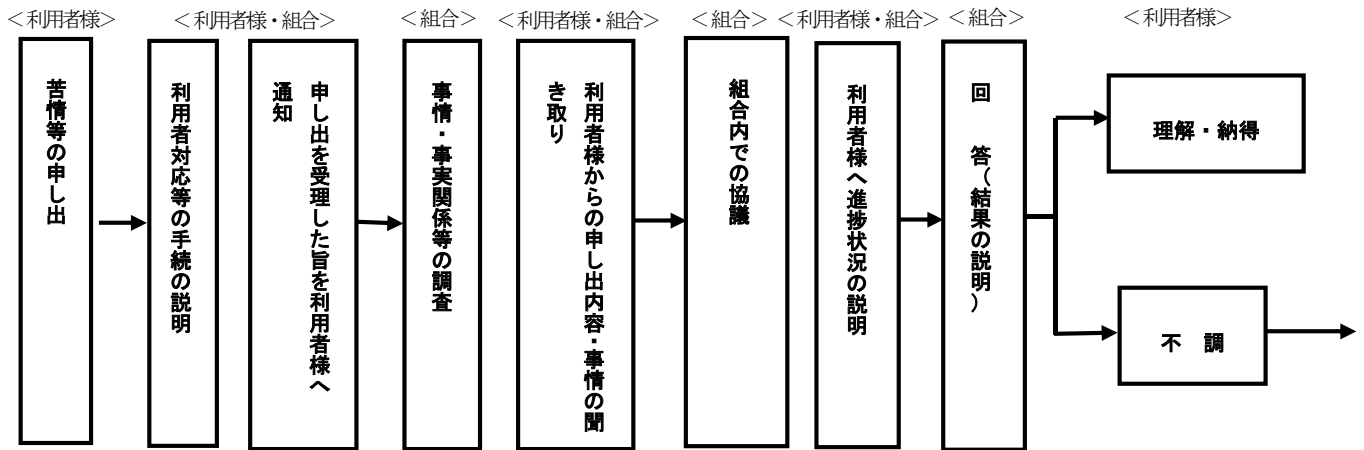
※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、自動車共済の「ご契約のしおり・約款」またはホームページをご覧ください。

[当組合の苦情等対応要領の概要]

松阪農業協同組合

1. 利用者様からの共済事業にかかる相談・苦情等については、当組合の本支店で受け付け、原則として当該相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
ただし、相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
2. 当組合は、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、当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
また、必要に応じてJA共済連に解決支援を要請し、JA共済連と連携して迅速な解決に努めます。
3. 利用者様からの相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、申し出内容・事情等を充分聞き取り、できるだけ利用者様の理解と納得を得て解決することを目指します。
4. 利用者様のご納得のいく解決に至らない場合は、利用者様に対して適切な外部機関を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供します。
5. 当組合は、外部機関の手続およびその結果について尊重・遵守します。

[標準的な手続の流れ]



<組 合>

利用者様のご納得のいく解決に至らない場合は、下記の中立的な外部機関を紹介します。

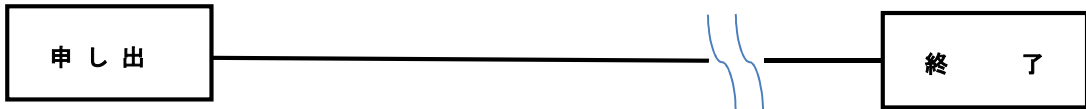
- ① 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
- ② 一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構
- ③ 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター
- ④ 公益財団法人 交通事故紛争処理センター

※当組合は外部機関の手続係属中も、利用者様に、必要に応じて資料の提供や説明を行います。

※内容や状況により、訴訟による解決となる場合があります。

松阪農業協同組合 本店 共済部
連絡先：TEL 0598-28-8033

公正・迅速・誠実な対応



●内部監査体制

当組合では、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、JAの本店・支店のすべてを対象とし、中期及び年度の内部監査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のち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。また、監査結果の概要を定期的に理事会に報告することとしていますが、特に重要な事項については、直ちに経営管理委員会、理事会、代表理事理事長、監事に報告し、速やかに適切な措置を講じています。

●金融商品の勧誘方針

当組合は、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・利用者の皆さまに対して適正な勧誘を行います。

- (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) 電話や訪問による勧誘は、組合員・利用者の皆さまのご都合に合わせて行うよう努めます。
- (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。
- (6) 販売・勧誘に関する組合員・利用者の皆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。

●金融円滑化にかかる基本的方針

JA松阪（以下、「当JA」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、以下の方針を定め、取組んでまいります。

- (1) 当JA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、お客さまの特性およ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JA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り組み、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てまいります。
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てまいります。
- (3) 当JA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、お客さまの知識等に応じて、説明および情報提供を適切かつ十分に行うように努めてまいります。
- (4) 当JA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てまいります。
- (5) 当JAは、お客様からの新規融資や貸付条件の変更等の申込み、事業再生ADR手続の実施依頼の確認または地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、関係する他の金融機関等（政府系金融機関等、信用保証協会等および中小企業再生支援協議会を含む。）と緊密な連携を図るよう努めてまいります。
また、これらの関係機関等から照会をうけた場合、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) 当JA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、必要な体制を整備いたしております。

具体的には、

- ① 理事長以下、関係役員および部課長等を構成員とする「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 信用事業担当理事を「金融円滑化管理責任者」として、当JA全体における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
- ③ 各支店（店）に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各支店（店）における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。

(7) 当JA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。

●個人情報の取扱い方針

【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、以下の方針を遵守することを誓約します。

1. 関連法令等の遵守

当組合は、個人情報を適正に取扱うために、「個人情報の保護に関する法律」（以下「保護法」といいます。）その他、個人情報保護に関する関係諸法令及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。

個人情報とは、保護法第2条第1項に規定する、生存する個人に関する情報で、特定の個人を識別できるものをいい、以下も同様とします。

また、当組合は、特定個人情報を適正に取扱うために、「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」（以下「番号法」といいます。）その他、特定個人情報の適正な取扱いに関する関係諸法令およびガイドライン等に定められた義務を誠実に遵守します。

特定個人情報とは、番号法第2条第8項に規定する、個人番号をその内容に含む個人情報をいい、以下も同様とします。

2. 利用目的

当組合は、個人情報の取扱いにおいて、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及び法令により例外として扱われるべき場合を除き、その利用目的の達成に必要な範囲内でのみ個人情報を利用します。ただし、特定個人情報においては、利用目的を特定し、ご本人の同意の有無に関わらず、利用目的の範囲を超えた利用は行いません。

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。

利用目的は、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し、又は公表します。ただし、ご本人から直接書面で取得する場合には、あらかじめ明示します。

3. 適正取得

当組合は、個人情報を取得する際、適正かつ適法な手段で取得いたします。

4. 安全管理措置

当組合は、取扱う個人データ及び特定個人情報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に必要・適切な措置を講じ従業員及び委託先を適正に監督します。

個人データとは、保護法第2条第4項が規定する、個人情報データベース等（保護法第2条第2項）を構成する個人情報をいい、以下同様とします。

5. 匿名加工情報の取扱い

当組合は、匿名加工情報（保護法第2条第9項）の取扱いに関して消費者の安心感・信頼感を得られるよう、保護法の規定に従うほか、個人情報保護委員会のガイドライン、認定個人情報保護団体の個人情報保護指針等に則して、パーソナルデータの適正かつ効果的な活用を推進いたします。

6. 第三者提供の制限

当組合は、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。

また、当組合は、番号法第19条各号により例外として扱われるべき場合を除き、ご本人の同意の有無に関わらず、特定個人情報を第三者に提供しません。

7. 機微（センシティブ）情報の取り扱い

当組合は、ご本人の機微（センシティブ）情報（政治的見解、信教、労働組合への加盟、人種・民族、門地・本籍地、保健医療等に関する情報）については、法令等に基づく場合や業務遂行上必要な範囲においてご本人の同意をいただいた場合等を除き、取得・利用・第三者提供はいたしません。

8. 開示・訂正等

当組合は、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。
保有個人データとは、保護法第2条第5項に規定するデータをいいます。

9. 苦情窓口

当組合は、個人情報につき、ご本人からの苦情に対し迅速かつ適切に取り組み、そのための内部体制の整備に努めます。

10. 継続的改善

当組合は、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。

【情報セキュリティ基本方針】

当組合は、組合員・利用者等の皆様との信頼関係を強化し、より一層の安心とサービスを提供するため、当組合内の情報およびお預か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、以下の方針を遵守することを誓約します。

1. 当組合は、情報資産を適正に取扱うため、コンピュータ犯罪に関する法律、不正アクセス行為の禁止に関する法律、IT基本法その他の情報セキュリティに係る諸法令、および農林水産大臣をはじめ主務大臣の指導による義務を誠実に遵守します。
2. 当組合は、情報の取扱い、情報システムなら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、漏洩、改ざん、破壊、利用妨害などが発生しないよう努めます。
3. 当組合は、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、組合全体で情報セキュリティを推進できる体制を維持します。
4. 当組合は、万一、情報セキュリティを侵害するような事象が発生した場合、その原因を迅速に解明し、被害を最小限に止めるよう努めます。
5. 当組合は、上記の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、情報セキュリティマネジメントシステムを確立し、維持改善に努めます。

●貸出運営についての考え方

最近の金融情勢は、信用力のある金融機関への資金流動がみられるなど、顧客が金融機関を選別する状況にあり、JA金融も自己責任・自己管理・経営の安全性が強く求められています。

この観点から、地域密着型金融機関として利用者ニーズに応じた貸出の伸長に努めるとともに、貸出審査の厳格化とリスク管理を行い皆様の信頼に応えるよう努めてまいります。

- (1) 融資は個人を対象とした資金、事業資金、団体資金等の融資拡大に努めていきます。
- (2) 債権管理については機能強化により、リスク管理の強化に努めます。
- (3) 融資知識の習得、向上の強化に努めます。
- (4) 諸規定及び法令等の遵守による審査管理強化に取り組みます。