■ 経営管理体制およびリスク管理体制等の状況

経営管理の体制

当金庫は内部管理基本方針、経営理念、経営方針、基本目標を定め経営管理に対する姿勢の強化及び内部監査機能の充実を図るとともに理事会・監事会および内部における会議・委員会を定例化し、それぞれの機能の有効性確保に努め経営管理態勢の整備・確立を図っています。

法令等遵守の体制

金融機関の業務の公共性から、法令や業務上の諸規則等を厳格に遵守することは、金融機関業務の健全性および適切性を確保するとともに、顧客から信用・信頼・信任を確立するに最重要課題としています。

当金庫では経営陣の役割と責任を果たすことを目的として「内部管理基本方針」を定め金庫業務の全般にわたり法令等遵守態勢の整備・確立に努めています。

【内部管理基本方針】

金庫業務の健全性・適切性を確保するための態勢の整備を図ることを目的とし定めるものである。

●理事及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
●理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
●損失の危険の管理に関する規程その他の体制
●理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
●監事がその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項
●監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性及び職員に対する指示の実効性の確保に関する事項
●理事及び職員が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制
●監事への報告をした者が報告をしたことを理由として不利な取扱を受けないことを確保するための体制
●監事の職務の執行について生じる費用の前払い又は償還の手続その他の職務の執行について生じる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項
●その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

顧客保護等管理の体制

金融機関にとって顧客保護等管理態勢の整備・確立は、顧客の視点に立った顧客の保護および利便性の向上の観点から重要であり、当金庫では「顧客説明」「顧客サポート」「顧客情報管理」「外部委託管理」「その他顧客保護等」の態勢の改善に努め、金庫業務のもつ社会的責任および公共的使命への確立に取組んでいます。

●取引時確認、疑わしい取引への対応

「犯罪による収益移転防止に関する法律」に基づき「取引時確認」および「疑わしい取引」に関する届出等への対応は「疑わしい取引に係る事務対応要領」を定め管理に取組んでいます。

●利益相反管理の体制

当金庫はお客さまとの取引にあたり、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある利益相反取引について、本部及び営業店一体となって適切に管理いたします。

●反社会的勢力に対する対応

当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め取組んでいます。

1．当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
2．当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3．当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切、異例な取引および便宜供与は行いません。
4．当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
5．当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

金融ADR制度への対応

当金庫は、お客さまからの相談･苦情･紛争等（以下「苦情等」という。）のお申し出に公正かつ的確に対応するため、当金庫ホームページ等でその内容を公表し、金融ADR制度も踏まえつつ、適切に「苦情等」の解決を図ることに取組んでいます。

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客様からの相談･苦情･紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または法務室で受付けています

1．苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2．事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3．苦情等のお申し出については記載・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。
苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出下さい。

伊万里信用金庫　法務室
住　　所：伊万里市伊万里町甲375番地3
電　　話：0955-23-7573(直通)
受付時間：9:00 ～ 17:00　月曜日～金曜日（信用金庫営業日）
受付媒体：電話、手紙、面談

※お客様の個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

4．当金庫のほかに、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する【全国しんきん相談所】や【九州北部地区しんきん相談所】等でも苦情等のお申し出を受付けています。詳しくは上記法務室にご相談下さい。

【しんきん相談所】

	全国しんきん相談所 （一般社団法人全国信用協会）	九州北部しんきん相談所 （一般社団法人九州北部信用金庫協会）
住　所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒812-0034 福岡市博多区博多駅南1-10-4
電話番号	03-3517-5825	092-481-8815
受付時間	月曜日～金曜日 (信用金庫営業日) 9:00 ～ 17:00	月曜日～金曜日 (信用金庫営業日) 9:00 ～12:00、13:00 ～17:00
受付媒体	電話・面談・手紙	電話・面談・手紙

5．福岡弁護士会のほか、東京弁護士会等が運営する相談センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、上記当金庫連絡先「法務室」または上記【しんきん相談所】へお申し出下さい。
なお、各弁護士会に直接申し立てていただくことも可能です。

【福岡県弁護士会仲裁センター等】

名　称	天神弁護士センター
住　所	〒810-0004　福岡市中央区渡辺通5-14-12(南天神ビル内)
電話番号	092-741-3208
受付時間	月曜日～金曜日　9:00 ～ 19:00、土日祝日 9:00 ～ 13:00

名　称	北九州法律相談センター
住　所	〒803-0816　北九州市小倉北区金田1-4-2(北九州弁護士会館内)
電話番号	093-561-0360
受付時間	月曜日～金曜日　9:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00

名　称	久留米法律相談センター
住　所	〒830-0021　久留米市篠山町11-5(筑後弁護士会館内)
電話番号	0942-30-0144
受付時間	月曜日～金曜日　9:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00

【東京三弁護士会】

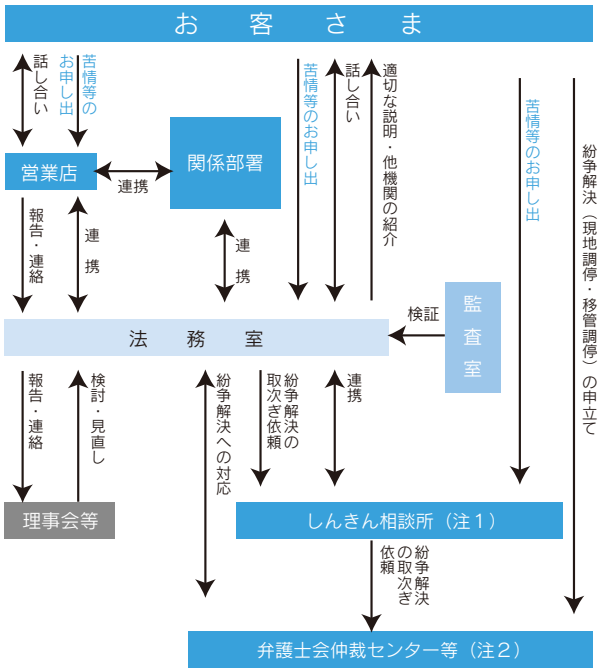
名　称	東京弁護士会　紛争解決センター
住　所	〒100-0013　東京都千代田区霞ヶ関1-1-3
電話番号	03-3581-0031
受付時間	月～金曜日　9:30～12:00、13:00～15:00（祝日、年末年始を除く）

名　称	第一東京弁護士会　仲裁センター
住　所	〒100-0013　東京都千代田区霞ヶ関1-1-3
電話番号	03-3595-8588
受付時間	月～金曜日　10:00～12:00、13:00～16:00（祝日、年末年始を除く）

名　称	第二東京弁護士会　仲裁センター
住　所	〒100-0013　東京都千代田区霞ヶ関1-1-3
電話番号	03-3595-2249
受付時間	月～金曜日　9:30 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00（祝日、年末年始を除く）

6．東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客様にもご利用いただけます。その際には、次の(1)、(2)の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。
なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫法務室にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫のホームページをご覧ください。
（1）現地調査
東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決に当たります。
例えば、お客さまは、福岡県弁護士会仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。
（2）移管調停
当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。
例えば、福岡県弁護士会仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

7．当金庫の苦情等の対応
当金庫は、お客様からの苦情等のお申し出に迅速･公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度を踏まえ内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客様の信頼性の向上に努めます。
（1）営業店および各部署に責任者をおくとともに、法務室がお客様からの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
（2）苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および法務室が連携したうえ、速やかに解決を図るように努めます。
（3）苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客様に対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を法務室から行います。
（4）お客様からの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介いたします。
（5）紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
（6）お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
（7）苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
（8）苦情等に対応するため、関連規定等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
（9）お客様からの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
（10）苦情等への取組体制



（注1）しんきん相談所
・九州北部地区しんきん相談所
・全国しんきん相談所

（注2）弁護士会仲介センター等
福岡県弁護士会仲裁センター等
（現地調停・移管調停）
・天神弁護士センター
・北九州法律相談センター
・久留米法律相談センター
東京三弁護士会
・東京弁護士会　紛争解決センター
・第一東京弁護士会　仲裁センター
・第二東京弁護士会　仲裁センター