

7 リスク管理の状況

当JAは、リスク管理体制とコンプライアンス（法令等遵守）体制の充実・強化を、業務運営の最重要課題として取り組み、経営の健全化に努めています。

1 リスク管理の体制

リスク管理基本方針等

組合員・利用者の皆さまに安心してJAを利用いただくためには、より健全性の高い経営を確保し、信頼性を高めていくことが重要です。

このため、有効な内部管理態勢を構築し、直面する様々なリスクに適切に対応すべく「リスク管理基本方針」を策定し、認識すべきリスクの種類や管理体制と仕組み等、リスク管理の基本的な体系を整備しています。

この基本方針に基づき、収益とリスクの適切な管理、適切な自己査定の実施等を通じてリスク管理体制の充実・強化に努めています。

また、昨今の国際情勢をふまえ、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与等の金融サービスの濫用防止対策（マネロン等対策）の重要性はこれまでになく高まっています。当JAではマネロン等対策を重要課題の1つとして位置付け、リスクに応じた対応を適切に講じています。

信用リスク管理方針

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JAでは、個別の重要案件また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、本店に融資審査部署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・フロー等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、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、自己査定の結果、貸倒引当金については「資産の償却・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。

市場リスク管理方針

市場リスクとは、金利、為替、株式等の様々な市場のリスク要因の変動により、資産・負債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。

当JAでは、金利リスク、価格変動リスク等を的確にコントロールすることにより、収益化及び財務の安定化を図っています。

とりわけ、有価証券運用については、国債を中心とした債券のみを保有し、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委員会を定期的で開催して、日常的な情報交換及び意思決定を行っています。

また、組織面では、金融部において市場部門、事務管理部門、リスク管理部においてリスク管理部門を設置し、それぞれ相互けん制機能が働くように役割を明確化しています。

流動性リスク管理方針

流動性リスクとは、運用と調達の間隔のミスマッチ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)のことであります。

当JA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、運用方針等の策定の際に検討を行っています。

オペレーショナル・リスク管理方針

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り損失を被るリスクのことであります。

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、事務手続きにかかる各種規程を理事会等で定め、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・正確に反映できるよう努めています。

事務リスク管理方針

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あります。

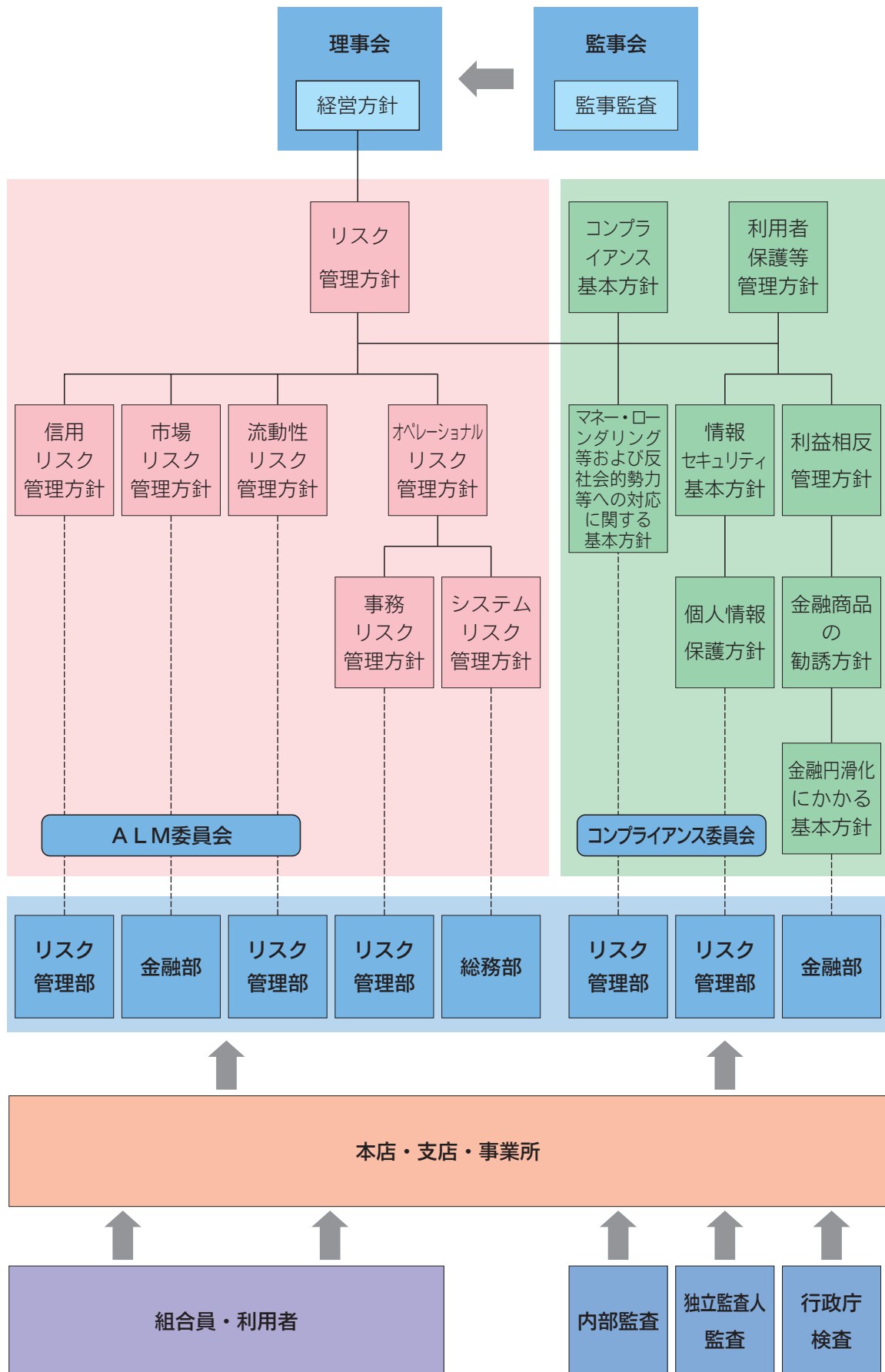
当JAでは、業務の多様化や事務量の増加に対応して、正確な事務処理を行うために事務手続き等を整備するとともに、自主検査を実施し事務リスクの削減に努めています。また、事故・事務ミスが発生した場合には、発生状況を把握し改善を図るとともに、内部監査により重点的なチェックを行い、再発防止策を実施しています。

システムリスク管理方針

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、システムの不備等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あります。

当JA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るとともに、システムの万一の災害・障害等に備え、「システムリスク管理マニュアル」を策定しています。

[リスク管理体制図]



2 コンプライアンス（法令等遵守）の体制

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、当JAはコンプライアンス（法令等遵守）を経営の重要課題のひとつとして位置づけ、こ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。

マネー・ローンダリング等及び反社会的勢力等への対応に関する基本方針

いび川農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、事業を行うにつきまして、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与等の金融サービスの濫用（以下、「マネー・ローンダリング等」という。）の防止に取り組みます。

あわせて、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、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. 当組合は、マネー・ローンダリング等防止及び反社会的勢力等との取引排除の重要性を認識し、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、マネー・ローンダリング等防止及び反社会的勢力等との取引排除について周知徹底を図ります。
（マネー・ローンダリング等の防止）
2. 当組合は、実効的なマネー・ローンダリング等防止を実施するため、自らが直面しているリスクを適時・適切に特定・評価し、リスクに見合う低減措置を講じます。
（反社会的勢力等との決別）
3. 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、反社会的勢力等による不当要求を拒絶します。
（組織的な対応）
4. 当組合は、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）
5. 当組合は、警察、公益財団法人暴力追放推進センター、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。

3 利用者保護等管理の体制

利用者保護等管理方針

いび川農業協同組合（以下「組合」といいます。）は、農業協同組合法その他関連法令等により営む信用事業の利用者（利用者になろうとする者を含む。以下同じ。）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組みを行っていきます。

1. 利用者に対する取引または金融商品の説明（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む。）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を含む。）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、漏洩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. 組合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. 組合との取引に伴い、組合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。

個人情報保護方針

いび川農業協同組合（以下「当組合」といいます。）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. 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個人情報保護委員会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、第2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「番号利用法」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及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、番号利用法第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、以下同様とします。

2. 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。

3. 当組合は、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又は公表します。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. 当組合は、個人情報を適切に保管・管理するとともに、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す。さらに、従業者及び委託先に対し適正な監督を行い、個人情報の外部への漏洩防止に努めます。

なお、個人データとは、保護法第16条第3項が規定する、個人情報データベース等（保護法第16条第1項）を構成する個人情報をいい、以下同様とします。

5. 当組合は、仮名加工情報（保護法第2条第5項）及び匿名加工情報（保護法第2条第6項）の取扱いに関しては、保護法・ガイドライン等に則して、安全管理に関する必要かつ適切な措置を講じます。
6. 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、番号利用法第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. 当組合は、保有個人データ等につき、法令に基づきご本人からの開示・訂正・利用停止等に応じます。

保有個人データとは、保護法第16条第4項に規定するデータをいいます。

8. 当組合は、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切に取り組み、そのための内部体制の整備に努めます。
9. 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。

以上

※当JAホームページ（<https://www.jaibigawa.or.jp>）にて、「当JAが取り扱う個人情報の利用目的」や「開示等の求めに応じる手続」等を公表しています。

情報セキュリティ基本方針

いび川農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、組合員・利用者等の皆さま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、組合内の情報及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関係する諸法令、及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、情報システム並びに情報ネットワークの管理運用にあたり、適切な人的（組織的）・物理的・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、利用妨害等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、情報セキュリティ基本方針に基づき、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。

利益相反管理方針

いび川農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、お客さま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。）を次のとおり定めるものとします。

1. 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、当組合の行う信用事業関連業務、共済事業関連業務または金融商品関連業務にかかるお客さまとの取引であって、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。
2. 利益相反のおそれのある取引の類型

「利益相反のおそれのある取引」の類型及び主な取引例としては、以下に掲げるものが考えられます。

 - (1) お客さまと当組合の間の利益が相反する類型
(取引例)
 - 秘密保持契約を締結して特定部署が入手したお客さまの情報が他部署に漏洩し、他の取引に利用される場合。
 - 抱き合わせ販売や優越的地位の濫用等に該当する取引を行う場合。
 - (2) 当組合の「お客さまと他のお客さま」との間の利益が相反する類型
(取引例)
 - 農業法人等の買収において、当組合が買収側・被買収側双方と融資及び助言・指導等の取引関係を有する場合や複数の農業法人に対して経営アドバイス等を行う場合。
 - 接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合。
3. 利益相反のおそれのある取引の特定の方法

利益相反のおそれのある取引の特定は、以下のとおり行います。

 - (1) 利益相反のおそれのある取引について、利益相反管理統括部署があらかじめ類型化します。
 - (2) 各部署においては、取引を行う際に、当該取引が利益相反のおそれのある取引として類型化された取引に該当するか確認します。
 - (3) 利益相反のおそれのある取引に該当すると判断した場合は、利益相反管理統括部署に報告します。
 - (4) 各部署で、利益相反のおそれのある取引に該当するか判断しかねる場合、または、類型には該当しないが利益相反のおそれのある取引に該当すると疑われる場合は、利益相反管理統括部署に相談します。
 - (5) 利益相反管理統括部署は各部署からの相談を受けて、各部署と協議のうえ（必要に応じて関係部署と協議）、当該取引が利益相反のおそれのある取引であるかの特定を行います。

4. 利益相反の管理の方法

当組合は、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お客さまの保護を適正に確保いたします。

- (1) 対象取引を行う部門と当該お客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引または当該お客さまとの取引の条件もしくは方法を変更し、または中止する方法
- (3) 対象取引に伴い、当該お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示する方法（ただし、当組合が負う守秘義務に違反しない場合に限り。）
- (4) その他対象取引を適切に管理するための方法

5. 利益相反のおそれのある取引の記録及び保存

利益相反の特定及びその管理のために行った措置については、当組合で定める内部規則に基づき適切に記録し、保存いたします。

6. 利益相反管理体制

- (1) 当組合は、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組合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、また、当組合の役職員に対し、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。
- (2) 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、その有効性を定期的に適切に検証し、改善いたします。

7. 利益相反管理体制の検証等

当組合は、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定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

金融商品の勧誘方針

いび川農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、貯金・定期積金、共済その他の金融商品の販売等に係る勧誘にあたっては、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並びに知識、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. 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等重要な事項を十分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等、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、適切な勧誘を行う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方針

いび川農業協同組合（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、以下の方針を定め、取組んでまいります。

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り組み、お客さまの経営改善に向けた取り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てまいります。
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てまいります。

5. 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について、関係する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てまいります。
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、お客さまの同意を前提に情報交換に努めます。
6. 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できるよう、必要な体制を整備いたしております。
具体的には、
 - (1) 組合長以下、関係役員部長を構成員とする「コンプライアンス委員会」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) 金融担当常務を「金融円滑化管理責任者」として、当組合全体における金融円滑化の方針や施策の徹底に努めます。
 - (3) 各支店に「金融円滑化管理担当者」を設置し、各支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. 当組合は、本方針に基づく金融円滑化管理体制について、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。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JAいび川は、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、JAの総合力を發揮し『地域に信頼され、必要とされるJA』を目指すことを理念とし、『農業者の所得増大の実現』『食』と『農』を通じた地域活性化への貢献』『自己改革を支える経営基盤強化』を基本目標に掲げています。

当組合では、この理念のもと、2017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、組合員・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。

1. 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「選びやすさ」を考慮し、一定の商品数に選定した「JAバンクセレクトファンド」をラインナップしております。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】
2. お客さま本位のご提案と情報提供
 - (1) 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。なお、ご高齢なお客さまには、原則としてご家族等の同席を求め商品の理解度をより充分に確認しながら説明を行います。【原則2本文および(注)、原則5本文および(注1~5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】
 - (2) 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、目論見書や契約締結前交付書面を説明する際、簡単な用語を用い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。【原則4、原則5本文および(注1~5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】
 - (3) お客さまにご負担いただく手数料について、その多寡にかかわらずお客さまの投資判断に資するように、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。【原則4、原則5本文および(注1~5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】
3. 利益相反の適切な管理
 - (1) 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。【原則3本文および(注)】
4. 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
 - (1) 本店所管部署による研修指導・同行訪問や、FPなどの資格取得の推進およびe-ラーニングなど自己啓発の環境整備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。【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

(※) 上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」(2021年1月改訂)との対応を示しています。

4 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の相談・苦情等受付窓口

信用事業

- 受付時間 9：00～17：00（土・日曜日・祝日・年末年始を除く）
- 住 所 〒501-0693 岐阜県揖斐郡揖斐川町上南方15番地
- 電話番号 0585-23-1536
- 担当部署 本店 金融部信用業務課

共済事業

- 受付時間 9：00～17：00（土・日曜日・祝日・年末年始を除く）
- 住 所 〒501-0693 岐阜県揖斐郡揖斐川町上南方15番地
- 電話番号 0585-23-1121
- 担当部署 本店 金融部共済業務課

一般苦情相談窓口

- 受付時間 9：00～17：00（土・日曜日・祝日・年末年始を除く）
- 住 所 〒501-0693 岐阜県揖斐郡揖斐川町上南方15番地
- 電話番号 0120-23-6088
- 担当部署 本店 リスク管理部リスク管理課
- 電子メール：info@jaibigawa.or.jp

※各支店でも相談・苦情等を受付しています。

電話番号は「JAの概要」7.店舗・事業所一覧をご覧ください。

○当JA以外の相談・苦情等受付窓口

共済事業

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 9：00～18：00（月～金曜日）
9：00～17：00（土曜日）
（日曜日・祝日及び12月29日～1月3日を除く）

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

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、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。

弁護士会の利用に際しては、JAバンク相談所（一般社団法人JAバンク・JFマリンバンク相談所 電話：03-6837-1359）にお申し出ください。なお、弁護士会にはお客さまから直接お申し立ていただくことも可能です。

【お客さまがご利用可能な弁護士会】

名称	電話番号	受付日	受付時間
岐阜県弁護士会 示談あっせんセンター	058-265-0020	月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く)	9:00～17:00
愛知県弁護士会 紛争解決センター	052-203-1777	月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く)	10:00～16:00

(注) お盆等が休日になる場合があります。詳しくは弁護士会にご確認ください。

● 共済事業

下記の外部機関をご紹介しますので、当JA窓口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 (電話番号：03-5368-5757)

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

一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構

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

公益財団法人 日弁連交通事故相談センター

<https://n-tacc.or.jp/>

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

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

日本弁護士連合会 弁護士費用保険 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か、

①の窓口にお問い合わせください。

5 内部監査体制

当JA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、改善事項の勧告等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組合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、直ちに理事会、代表理事組合長、監事に報告し、速やかに適切な措置を講じています。