

当会の考え方

経営理念・経営目標

当会は、経営理念と経営目標を次のとおり定めています。

経営理念
.....
JA愛知信連は
JAとともに地域社会の
豊かな未来を創造します

JA愛知信連は、協同組合組織の地域金融機関として、JAとともに、利用者の皆様のニーズに合わせた多様な金融サービスを提供することにより、農業の発展と豊かでゆとりある地域社会の実現に、誇りと喜びを持って積極的に貢献します。

経営目標 1
JAとともに、
地域との
密着度・信頼度No.1の
金融機関を
目指します。

経営目標 2
利用者の皆様へ
質の高い金融サービスを
提供するため、高度な
金融知識・技能を持った
専門家集団を
目指します。

経営目標 3
金融機関としての
社会的責任を果たすため、
法令等を遵守し、
安定的で健全な
経営を目指します。

経営方針

当会は、県下JAと一体となり、組合員の皆様、地域の皆様の多様化、高度化、複雑化する金融ニーズにきめ細かく対応し、皆様に安心してお取引いただける「JAバンクあいち」を目指しています。

現在、JAグループにおきましては、改正農協法施行後5年を見据え、一層の自己改革への取り組みが求められているとともに、少子高齢化・人口減少の顕在化に伴ってリテール市場が縮小し、優良顧客の獲得競争が激化しています。また、資金運用環境の悪化や各種金融規制の強化が進む中で、JAバンク

全体のこれまでの調達・運用構造で収益を確保することの困難性が高まっており、持続可能なビジネスモデルの構築が必要不可欠な状況となっております。

このような厳しい経営環境のもと、当会においては、県下JAが、将来にわたり持続的かつ安定的な経営を維持し、組合員・利用者の皆様から信頼される「JAバンクあいち」であり続けるため、令和2年度からはじまる中期計画（令和2年度～令和4年度）において、次に掲げる基本目標と基本方針を設定し、事業運営に取り組むこととしています。

基本目標

令和2年度から令和4年度の3か年は、「JAバンクあいち」において、極めて厳しい経営環境が想定されており、今後も地域の農業の発展と暮らしの向上に必要な不可欠な金融機関であり続けるための重要な期間となります。このため、「JAバンクあいち」における農業専門・地域金融機関としての金融サービスの提供と預け金に過度に依存することのない収

益モデルの再構築に向けた個別提案型のJAサポートを強化するとともに、県下JAへの長期安定還元に資する当会自身の資金運用力強化への最大限の取り組みを講じること等を主軸とし、次の基本目標を設定して、役職員一丸となって事業運営に取り組みます。

環境変化に適合した「JAバンクあいち」の金融サービス提供と収益モデルの再構築

基本方針

前記の基本目標の達成に向けて、当会は次の四つの基本方針に基づいた事業運営を進めています。

1 最適な金融サービス提供と持続可能な収益モデルの構築に資するJAサポートの実践

「JAバンクあいち」としての3年後の到達点として、「組合員・利用者目線の事業運営による持続可能な収益モデルの構築に向けた基盤確立」を掲げ、収益管理徹底のもとで、調達金利適正化、貸出強化および店舗再編への取り組みをはじめ、持続可能な収益モデルの構築に向けた5つの改革（不断の自己改革、収益構造改革、利用者構造改革、チャンネル改革、人材改革）と内部管理態勢強化に資する個別提案型のJAサポートに取り組みます。

2 長期安定還元に資する資金運用力の強化

資金運用環境が更に厳しくなる中で、実効性のあるリスクガバナンス態勢の構築と、成長分野・成長地域への収益機会の確保・資本効率等を重視した国内投融資・国際分散投資の強化に取り組みます。

3 食と農を基軸とした農業専門金融機関としての機能発揮

食農バリューチェーンを構成する農業法人等を対象とした貸出強化とともに、販路拡大や経営改善、事業承継等にかかわるソリューション提供による農業法人等への課題解決力の発揮に取り組みます。

4 県域機能を支える経営インフラの強化

県域機能の十全な発揮に向けて、徹底した業務効率化・生産性向上への取組みとともに、職員の能力開発や人事諸制度改革（職員の意識改革・働き方改革を含む）等の人材マネジメント強化、内部管理・危機管理態勢の強化等に取り組みます。

SDGs(持続可能な開発目標)への取り組み

当会は、地域の農業生産基盤の維持・強化と、地域社会の発展に取り組む社会的使命の発揮に向けて、2015年9月に国連サミットで採択された「SDGs(持続可能な開発目標)」の視点を経営に取り入れることとし、持続可能な社会の実現を目指すための取り組み姿勢として、「SDGs宣言」を制定しました。

J A 愛知信連 SDGs 宣言

当会は、『J A 愛知信連はJ Aとともに地域社会の豊かな未来を創造します』という経営理念のもと、事業活動を通じて国際連合が提唱するSDGs(持続可能な開発目標)の達成に貢献し、地域の農業と暮らしの発展による持続可能な社会の実現を目指してまいります。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



◎SDGs(持続可能な開発目標)とは

SDGs (Sustainable Development Goals) とは、2015年9月開催の国連サミットにおいて採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に掲げられた社会・経済・環境等の様々な問題の解決に向けた国際社会共通の目標であり、持続可能な世界を実現するための17のゴールと169のターゲットから構成される。

農業の持続的発展

- 農業所得向上等農業者支援
- コンサルティング支援
- 事業性評価等による担い手等への安定した資金提供
- 農業への理解深耕



安心・安全な食料の安定供給

- 農産物の販路拡大支援
- フードバンクへの食品寄贈
- 社会福祉施設への農産物寄贈



地域社会への貢献

- 地域への安定的な金融サービスの展開
- クレジット・ポリシー / 金融円滑化等に基づく地元企業への安定した資金提供
- 団体献血



次世代へつなぐ

- 小学校等への教材本贈呈
- 食農教育等への活動助成
- 農機具の寄贈
- 農業大学生への奨学金



環境保全等への取組み

- ESGの視点（持続可能な社会の実現）を踏まえた投融資
- 森林保全活動・緑の募金
- ペーパーレス化の促進



スポーツ・文化振興

- ドームドッジ特別協賛
- 交通遺児への図書券寄贈



JA 愛知信連は、
事業活動を通じ、
SDGs達成に
貢献します。

平和な社会の実現

- マネロン対策
- テロ資金供与対策
- 振り込め詐欺・特殊詐欺被害防止



コーポレート

- 内部統制高度化・コンプライアンス遵守
- 経営環境の変化に適応した内部管理態勢の構築
- 多様な人財が活躍できる職場づくりの推進



農業の担い手の所得向上等に向けた自己改革への取組み

J Aグループ愛知では、政府による一律的な農協改革ではなく、J A自らの改革として、平成26年11月に、県内各地の地域特性を活かし、総合事業を通じて地域の組合員の皆様が望む営農とくらしにかかわるサービスの提供等を目指す「J Aグループ愛知自己改革実践方策」を策定しました。

当会としましても、J Aグループ愛知の一員として、この「自己改革実践方策」に基づき、県下J Aとの適切な役割分担のもと、農業の担い手の所得向上等に向けた取組みを設定し、その取組みの着実な実践に努めています。

農業経営にかかわる金融負担軽減に資する支援の取組み

農業経営の維持・発展を金融面から支援するため、J Aが融資する農業関係資金のうち、一定の条件を満たす資金を対象に、農業者の金利負担・保証料負担を軽減する事業である利子補給事業および保証料助成事業を実施しています。

【農業経営にかかわる金融負担軽減に資する支援について】

支 援 事 項		令和元年度件数
農業経営にかかわる金融負担軽減に資する支援	① 農業資金の借入れにかかわる利子助成・利子補給	2,407件
	② 農業資金の借入れにかかわる保証料助成	1,089件

将来の農業の担い手確保にかかわる支援の取組み

地域農業の担い手の減少と高齢化が進む中、将来の農業の担い手確保にかかわる支援として、県中央会と共同で新規就農者向けのセミナーを年2回開催しています。

直近では、令和元年12月5日（木）にセミナーを開催し、当会職員および県中央会職員が講師となり、愛知県の農業情勢等について講義を行いました。

また、親元就農体験談として、いちご生産農家の方が自らの経験に基づき、新規就農者へのメッセージを語りました。



新規就農者セミナー

農業の担い手への円滑な資金供給に向けた取組み

県内の農業を営む皆様の農業経営をご支援させていただくため、次のとおり農業の担い手の資金ニーズに適時・的確に対応する円滑な資金供給に取り組んでいます。

① 農業経営課題へのJAグループの総合力の発揮

厳しさを増す農業経営の環境下、農業の担い手が抱える多種多様な経営課題に、JAグループが総合力を結集し、ワンストップで専門的・総合的な対応を行っていくため、他連合会等と共同設置した「JAグループ愛知担い手総合相談支援室」において、「訪問活動の充実・強化」、「担い手農家の経営改善提案」などに取り組んでいます。

② 事業性評価融資への取組み

農業経営のコンサルティングを担う専門チームを設置し、経営状況や事業成長性の分析等を行う事業性評価体制を築くことにより、農業の担い手の経営に一層寄り添い、適時・的確な金融仲介機能の発揮に努めています。

③ 農業経営の相談力強化に向けた取組み

農業経営の相談対応力の強化に向け、農業経営アドバイザー資格（日本政策金融公庫主催）の取得奨励による農業融資担当者の人材育成に取り組んでおり、令和2年3月末での有資格者数は、65名となりました。また、県下JAの営農担当者等に対しても、県中央会と共同で、農業融資の推進や新規就農者支援の取組み等にかかる研修会を行いました。

農業法人に対する多様な資金調達手段の提案

農業法人の皆様への資金調達手段の一つとして、財務の安定化と対外信用力の向上等をご支援するため、アグリビジネス投資育成(株)と連携し、「アグリシードファンド」や「担い手経営体応援ファンド」等による資本供与を提案しています。



「アグリシードファンド」チラシ

融資取引先等へのビジネスマッチング支援の取組み

農業の担い手等の販路拡大をご支援するため、「食」と「農」にかかわる融資取引先等の農産品調達ニーズを的確に捉え、そのニーズに合った取引等の紹介に取り組んでいます。

このビジネスマッチングにおいては、農林中央金庫を始めとするJAグループとの連携を図りながら、ビジネスパートナーを幅広く紹介しています。



ビジネスマッチングの様子

農産物直売所等の利用活性化に向けた取組み

農業者の皆様の所得向上や地産地消の拡大を図るため、より多くの皆様に、県内の農畜産物を販売するJA運営の農産物直売所等をご利用いただけるよう、JAバンクでは、平成29年4月からJAが運営する農産物直売所やグリーンセンター（一部対象外の店舗があります。）でのJAカード利用代金の割引施策を実施しています。

愛知県内では、78か所（令和2年4月1日現在）の農産物直売所およびグリーンセンターが割引対象店舗となり、令和3年3月末まで、店頭でお買い物をされたお客様のJAカードご利用時のお買い物代金について、請求時に5%割引します。



JAカード利用代金割引施策ポスター

J Aバンクあいち就農奨学金の給付

県下 J A では、平成29年4月から令和2年3月までの3年間、県内産農畜産物を掲載したギフトカタログを特典とする農業応援定期積金「つみたて！愛知」を販売いたしました。

この「つみたて！愛知」は、ご契約いただいた定期積金の給付契約金額の0.02%に相当する金額（上限300万円）を、愛知県立農業大学校の学生5名に奨学金として給付することとしており、令和元年度については、平成30年度の「つみたて！愛知」（第2期）の取扱実績に基づき、総額248万円の奨学金を給付させていただきました。



奨学金目録贈呈式

「年金振込で愛知県産農畜産物プレゼントキャンペーン」の実施

県下 J A では、令和2年6月から10月の期間を対象に「年金振込で愛知県産農畜産物プレゼントキャンペーン」を実施しています。

このキャンペーンは、新規で年金をお受け取りいただいたお客様を対象に、抽選で2,000名に、県内産ブランド牛肉または県内産コシヒカリを進呈します。



「年金振込で愛知県産農畜産物プレゼントキャンペーン」ポスター

農業への理解の深耕等に向けた取組み

JAバンクあいちでは、「農業メインバンク」として、より多くのお客様に農業の尊さを伝えるため、次の取組みを実施しています。

① JAバンクあいちの取組みにかかる広報・PR活動の強化

農業に真摯に向き合うこの地域の農業者や農業に携わる人々の姿を地域の皆様に広くご理解いただくため、CMや、ポスター等で紹介しています。

CMの最後に展開される「未来が実る、農業へ。」は、JAバンクあいちが地域農業の未来に向け、農業所得向上と地域農業活性化に取り組む姿勢を表現しています。



CM「未来が実る、農業へ。」編

② 小学校等への教材本の贈呈

農業に対する理解を深めていただくため、県内の全小学校等を対象として、食農および環境保全をテーマとした教材本の贈呈に取り組んでいます。

令和元年度では、1,018校の小学校等に対して教材本を贈呈し、教育現場での食農教育を応援しています。



教材本の贈呈

内部統制システム

当会は、適切な内部統制システムを構築することが経営の最重要課題であると認識し、業務の適正性を確保するための態勢の整備にかかる基本方針を以下のとおり定め、内部統制システムの適切な構築、運用に取り組んでいます。

内部統制基本方針

① 目的

この基本方針は、当会が農業者の協同組織を基盤とした金融機関としての基本的使命と社会的責任を果たしていくため、経営管理態勢の構築を経営の最重要課題として位置付け、企業倫理および法令等の遵守、適切なリスク管理、その他業務執行の適正性の確保を目的として定める。

② 法令等遵守態勢

役職員の職務執行が法令および定款に適合することを確保するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 法令等の遵守による経営の健全性を確保するため、倫理憲章、コンプライアンス・マニュアル等を定め、役職員が法令等を厳格に遵守し、誠実かつ公正に業務を運営することの重要性を周知徹底する。
- ② 理事の法令等遵守状況については、他の理事および監事による監督を受けるほか、重要事項の決定に当たっては、当該事項の主管部署において事前に確認を行う。
- ③ コンプライアンスに関して、職員が外部に相談・情報提供できる内部通報制度を設ける。
- ④ コンプライアンス・プログラムを年度ごとに策定し、コンプライアンスにかかる態勢強化への取組み・教育研修活動を計画的に実施する。
- ⑤ 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力等に対しては、確固たる信念をもって排除の姿勢を堅持する。

③ 理事の職務の執行にかかる情報管理態勢

理事の職務の執行にかかる情報を適切に保存・管理するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 理事会等の重要な会議の議事録、稟議書等職務の執行にかかる重要な文書等は、保存期間および管理基準を定めて適切に管理する。
- ② 各業務の担当部署は、理事または監事の求めに応じて職務の執行にかかる情報を閲覧に供する。

④ リスク管理態勢

損失の危機の管理に関する規程等の態勢を確保するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 経営の健全性や安全性を維持すると同時に安定的な収益構造を確立するため、適切なリスク管理の実施を重要な経営課題ととらえ、経営として認識するリスクの種類・定義、リスク管理の組織体制と仕組み等を定めたリスク管理の基本方針を制定する。
- ② 管理すべきリスクを信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスクとし、各リスクの特性を踏まえたリスク管理の方針およびプロセスを定めて管理する。
- ③ 前記②の管理を適切に実行するため、リスク管理にかかる意思決定機関、担当部署を設置し、それぞれの役割・責任を明確に定義して実施体制を整備する。

- ④ 主要なリスクについて、リスク量を計量し、それらを合算した総リスク量が自己資本額の範囲内に収まるよう統合的リスク管理を実践するとともに、リスク管理の一層の高度化に取り組む。
- ⑤ 農協法で規定される経営の健全性確保のための基準を遵守するため、法令で定められた要件に基づく規制資本管理を実施する。
- ⑥ 大規模な災害による被災等に際し、業務の維持を図るために必要な態勢を確保する。

⑤ 理事の職務の効率性を確保する態勢

理事の職務が効率的に行われることを確保するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 事業計画を設定し、その進捗状況を定期的に評価する。
- ② 理事会の意思決定を効率的に行うため、理事等により構成される会議を設置し、一定の事項にかかる執行の決定等を行うほか、常例または随時の経営課題等の協議会を設置し、理事会の決議事項にかかる原案の検討等を付託する。
- ③ 役職員の職務の執行を効率的に行うため、組織体制の整備を行い、機構・職制・業務分掌等を明確に定める。

⑥ 当社および子会社の業務の適正性を確保する態勢

当社および子会社における業務の適正性を確保するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 当社における業務の適正性を確保するため、子会社を管理する規程を定める。
- ② 円滑なグループ運営を図るため、当社と子会社の間において協議または報告すべき事項を定め、子会社の経営・業務の執行状況等を把握し、適宜、指導・助言・管理・承認等を行う。

⑦ 内部監査態勢

経営の健全性確保・効率性向上に向けた内部監査態勢を確保するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 当社の適正な業務運営の執行に資するため、業務執行部門から独立した内部監査部門を設置し、業務運営全般にわたる内部監査が実効的に行われることを確保するための態勢を整備する。
- ② 内部監査は、当社の全業務を対象とし、理事会が承認する内部監査実施計画に基づき実施する。
- ③ 内部監査終了後、内部監査結果を理事会に報告するほか、内部監査実施状況を経営管理委員会に報告する。
- ④ 内部監査部門は、監事と定期的および必要に応じて意見・情報交換を行い、連携を強化する。

⑧ 監事へのサポート態勢

監事の職務を補助する職員を確保するとともに、当該職員の理事からの独立性を確保するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 監事の職務執行を補助するため、独立した機構として監事室を設置する。
- ② 監事室には、監事会運営に関する事務および監事の指示する事項にかかる業務に従事するため、専任職員を配置する。
- ③ 監事室に配属する職員は、監事の指揮命令に従い業務を遂行する。

⑨ 監事への報告態勢

監事への報告に関する態勢を確保するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 理事は、当社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、直ちに当該事実を監事に報告する。

- ② 各業務の主管部署は、コンプライアンスの観点から重要な事実を把握した場合、監事にその旨を報告する。
- ③ 内部監査部門は、内部監査結果を監事に報告し、定期的に意見交換を行う。
- ④ 主要な稟議書など業務執行に関する重要な書類は、監事の閲覧に供する。

⑩ 監事監査の実効性を確保する態勢

監事監査の重要性・有用性を十分認識し、監事監査の実効性を確保するための統制として、次の事項に取り組むこととする。

- ① 監事は、理事会および経営管理委員会に出席するほか、重要な会議に出席し、意見を述べるができるものとする。
- ② 代表理事は、監事と定期的に意見交換を行う。
- ③ 理事および職員は、監事からの調査またはヒアリング依頼に対して協力するほか、監事監査規程等に定めのある事項を尊重し、監事監査の円滑な運営に協力する。

業務の適正性を確保するための運用状況

当会は、「内部統制基本方針」に基づき、法令等遵守、リスク管理、子会社管理、内部監査の各管理態勢について、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会（資金運用リスク管理委員会、オペレーショナルリスク管理委員会）等の会議体において、適切な内部統制の構築・運用に努めており、その運用状況は以下のとおりです。

① 法令等遵守態勢

役職員の行動規範、倫理憲章を定めるとともに、コンプライアンス・プログラムの策定や役員に対するコンプライアンス研修を行い、コンプライアンス態勢の強化に取り組んでいます。また、反社会的勢力等との関係遮断については、反社会的勢力等への対応規程を定め、反社会的勢力等の排除にかかわる体制を整備し、その運用状況等について、定期的に理事会等に報告を実施しています。

② 理事の職務の執行にかかる情報管理態勢

理事会等の重要な会議の運営規程を定め、その規程に基づき、議事録の作成保管に対する体制を整備するとともに、文書管理規程をはじめとする諸規程を制定し、役職員への周知、情報管理を確実なものとしています。

③ リスク管理態勢

リスク管理の基本方針を定め、業務運営にかかわる様々なリスクを把握し、リスク管理委員会、理事会に定期的にリスク管理状況の付議を行っています。また、JAバンク業務継続における信連代行手続規程を定め、災害等が発生した場合でも、県下JAの利用者に基本的なサービスを提供することとしています。

④ 理事の職務の効率性を確保する態勢

中期計画等の進捗状況を理事会等へ定期的に報告しています。また、重要案件等に対する理事の迅速な経営判断ができるよう、理事により構成される協議会を週1回程度の頻度で開催しています。

⑤ 当会および子会社の業務の適正性を確保する態勢

各業務にかかる諸規程を適時適切に見直し、業務フロー等の管理体制の改善を行い、効率的な業務運営ができるよう努めています。また、子会社管理業務規程等を設定し、子会社における業務管理態勢やリスクの把握に努めています。

⑥ 内部監査態勢

内部監査業務規程を設定し、当会の全業務にわたる管理、運営の制度および業務の遂行状況を内部統制の適切性の観点から検討・評価しており、その結果については理事長、監事および理事会に報告しています。

⑦ 監事へのサポート態勢

監事の職務執行を補助するため、独立した機構として監事室を設置し、専任職員を配置しています。

⑧ 監事への報告態勢

理事会や理事等により構成される会議体において、監事が出席し報告を受ける体制を整えています。また、主要な稟議書など業務執行に関する重要な書類は、監事の閲覧に供しています。

⑨ 監事監査の実効性を確保する態勢

代表理事と監事は、業務の運営や課題等についての定期的な意見交換を行っています。また、監事監査規程に基づく、監事監査の円滑な運営に努めています。

コンプライアンス（法令等遵守）態勢

金融機関は、その業務の公共性の高さから、法令や社会的規範を逸脱するような営業姿勢を厳に慎み、良識ある営業活動を行うことが強く求められています。

当会におきましては、当会の基本的使命と金融機関としての社会的責任の重みを常に認識し、公正かつ健全な業務運営を通じてこれらを果たしていくことで、利用者の皆様や地域社会から揺るぎない信頼を確保するため、コンプライアンス（法令等遵守）態勢の確立を経営上の最重要課題として取り組んでいます。

具体的には、役員および関連部署長で構成するコンプライアンス委員会を中心としたコンプライアンス態勢全般にかかわる企画・推進・進捗管理体制のもとで、責任者等の役割や連絡・報告ルート等の明確化を図り、関連部署が連携して業務の健全性・適切性の一層の向上に努めています。

また、コンプライアンスを実現するための具体的な実践計画（コンプライアンス・プログラム）を毎



外部講師による役職員向けコンプライアンス研修会

年度理事会で審議・策定し、役職員が一丸となって継続的にその実現に向け取り組んでいます。

さらに、業務遂行に際して堅持すべき考え方や行動の指針を明文化した「倫理憲章」や、倫理憲章に基づいて業務上の具体的な行動のあり方を示した「役職員の行動規範」、遵守すべき法令等の内容および事故等の発生時の対応手続を規定した「コンプライアンス・マニュアル」を制定し、職場内研修等を通じて全役職員に周知・徹底を図っているほか、コンプライアンス意識の一層の向上を図るため、毎年役職員に対して外部講師によるコンプライアンスに関する研修を実施しています。

倫理憲章

① 当会の基本的使命と社会的責任

当会の基本的使命と社会的責任の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じてそれらを果たしていくことで、地域社会からの一層の揺るぎない信頼の確立を図る。

② 質の高い金融サービスの提供

金融システムの一員としての基本的機能および県下JA系統信用事業における県域機能を十全に発揮することはもとより、創意と工夫を活かした質の高い金融サービスの提供を通じて、地域社会の発展に貢献する。

③ 法令等の厳格な遵守

関連する法令等を厳格に遵守し、社会的規範に背くことのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。

④ 透明性の高い組織風土の構築

経営情報等の積極かつ公正な開示をはじめとして、広く地域社会とのコミュニケーションの充実に努め、良好な関係維持に努めつつ、透明性の高い組織風土を構築する。

⑤ 職員の人権の尊重等

職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

⑥ 環境問題への取組み

資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するなど、環境問題に積極的に取り組む。

⑦ 社会貢献活動への取組み

当社が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会と共に歩む「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動に取り組む。

⑧ 反社会的勢力の排除

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、確固たる信念をもって、排除の姿勢を堅持する。

利用者保護等の管理

当社は、利用者の皆様（利用者になろうとする方を含み、以下も同様とします。）の正当な利益の保護と利便の確保をするため、以下の方針を遵守しています。また、利用者の皆様の保護と利便の向上に向けた継続的な取組みを行っています。

利用者保護等管理方針

- ① 利用者に対する取引（「資金の貸付、貯金および定期積金の受入れ、国債等の募集の取扱い、その他当社と利用者との取引」をいい、以下も同様とします。）または金融商品の説明（金融円滑化の観点からの説明を含みます。）およ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（金融円滑化の観点からの対応を含みます。）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ならびに情報の紛失、漏えいおよ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 当社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 当社との取引に伴い、当社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。

個人情報の保護

当会では、個人情報保護に的確に対応するため、個人情報保護にかかわる管理・組織体制を整備するとともに、個人情報保護にかかわる考え方および個人情報の取扱いを示す「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」、個人情報の取扱いの基本事項を定める「個人情報取扱規程」、個人情報の取扱いの具体的事項を定める「個人情報取扱手続規程」を制定し、個人情報保護に関する法律・関係法令等および「個人情報保護方針」等を遵守することで、利用者の皆様の個人情報の適切な保護と利用に努めています。

また、特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報をいいます。）については、特定個人情報の取扱いの基本事項を定める「特定個人情報取扱規程」、特定個人情報の取扱いの具体的事項を定める「特定個人情報取扱手続規程」を制定し、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等を遵守することで、利用者の皆様の特定個人情報の適正な取扱いと厳格な保護措置に努めています。

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）

当会は、利用者等の皆様の個人情報および個人番号等（以下「個人情報等」といいます。）を正しく取り扱うことが当会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（プライバシーポリシー）を遵守します。

① 関係法令等の遵守

当会は、利用者等の個人情報等を適正に取り扱うために、「個人情報の保護に関する法律」および「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。）をはじめとする関係法令・関係ガイドライン等に加え、本保護方針に定めた事項および当会の諸規程を誠実に遵守します。

② 利用目的

当会は、利用者等の個人情報等の取扱いにおいて、利用目的をできる限り特定したうえで、ご本人の個人情報等を取得するに当たっては、その利用目的を通知、公表または明示するとともに、その利用目的の達成に必要な範囲内において、これを取り扱います。ただし、番号法における個人番号等（個人番号および個人番号をその内容に含む個人情報をいいます。）の利用等、個人情報等の利用目的が法令等に基づき別途限定されている場合には、当該利用目的以外での取扱いはいたしません。

なお、当会の個人情報等の利用目的は、当会の本店業務部に備え置くとともに、ホームページ等に掲載しております。

③ 適正な取得

当会は、個人情報等を取得する際には、適正かつ適法な手段で取得いたします。

④ 安全管理措置

当会は、取り扱う個人情報等を利用目的の範囲内で正確かつ最新の内容に保つよう努めるとともに、漏えい等を防止するため、安全管理に関する必要かつ適切な措置を講じ、従業員および委託先（再委託先等を含みます。）を適正に監督します。

⑤ 第三者への提供

当会は、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、個人情報を第三者に提供いたしません。

また、個人番号等につきましては、番号法に限定的に明記された場合を除き、第三者に提供いたしません。

⑥ 機微（センシティブ）情報の取扱い

当社は、ご本人の機微（センシティブ）情報（人種、信条、労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療等に関する情報等金融分野における個人情報保護に関するガイドラインで定める情報をいいます。）につきましては、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などの同ガイドラインに掲げる場合を除き、取得・利用・第三者提供はいたしません。

⑦ 開示・訂正等、利用停止等

当社は、保有個人データにつきましては、法令に基づきご本人からの開示・訂正等および利用停止等のお申し出に、迅速かつ適切に応じます。

⑧ 継続的な改善

当社は、取り扱う個人情報等の保護のための取組みを継続的に見直し、その改善に努めます。

⑨ 苦情・ご意見・ご要望のお申し出

当社の個人情報等の取扱いに関する苦情・ご意見・ご要望につきましては、誠実かつ迅速に対応します。

当社の個人情報等の取扱いに関する苦情・ご意見・ご要望につきましては、次の窓口までお申し出ください。

〒460-0003

愛知県名古屋市中区錦三丁目3番8号

愛知県信用農業協同組合連合会 健全化推進部

TEL 052-951-4108

金融商品の勧誘

当社は、お客様に的確に対応するため、金融商品販売にかかわる勧誘の基本姿勢を示した「金融商品の勧誘方針」を制定するとともに、その具体的な留意事項および実務上の取扱いを記載した「役職員向け手引書」を作成し、お客様に対する的確な商品内容の説明や適正な勧誘など、金融機関に求められる義務の周知・徹底を図っています。

金融商品の勧誘方針

当社は、金融商品販売法の趣旨に則り、貯金・定期積金その他の金融商品の販売等の勧誘に当たっては、次の事項を遵守し、お客様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 お客様の投資目的、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 お客様に対し、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、お客様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、お客様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 お客様に対し、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。

苦情処理措置および紛争解決措置への対応

当会では、利用者の皆様からの相談・苦情等に迅速かつ的確に対応するため、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・リーフレットで公表するとともに、「JAバンク相談所」とも連携し、以下の受付窓口を設けて利用者の皆様の声を誠実に受け止め、その円滑な解決を図ることに努めています。

① 苦情処理措置の内容

- ・ 当会とのお取引に関して、お気づきの点、ご不満な点を次の窓口でお伺いすることとしています。

JA 愛知信連 健全化推進部 受付窓口	
電話番号	052-951-4108
受付時間	午前9時～午後5時 (金融機関の休業日を除く)

- ・ 当会にお申し出いただいても、ご納得いただけない場合は、次の「JAバンク相談所」までお申し出いただくこととしています。

「JAバンク相談所」は、一般社団法人JAバンク相談所が設置・運営しており、公平・中立な立場で皆様のお申し出を伺い、当会に対し

て迅速な解決を求める体制としています。

JAバンク相談所	
電話番号	03-6837-1359
受付時間	午前9時～午後5時 (金融機関の休業日を除く)

② 紛争解決措置の内容

- ・ 解決が見つからない場合は、愛知県弁護士会の運営する次の紛争解決センターをご利用いただくこととしています。

上記①の当会窓口または「JAバンク相談所」にお申し出いただくか、紛争解決センターに直接お申し立ていただくことも可能としています。

愛知県弁護士会紛争解決センター	
電話番号	052-203-1777
受付時間	午前10時～午後4時 (土・日・祝日・年末年始を除く)

- ・ 愛知県弁護士会以外の他の機関に紛争解決をお申し出いただくことも可能としています。

マネー・ローンダリング等および反社会的勢力等への対応

当会では、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(以下「マネー・ローンダリング等」といいます。)の防止および反社会的勢力等の排除に向けて取り組むため、これらに関する基本姿勢を示す「マネー・ローンダリング等および反社会的勢力等への対応に関する基本方針」を制定するとともに、マネー・ローンダリング等および

反社会的勢力等への対応に関する基本事項を定める「マネー・ローンダリング等への対応規程」、「反社会的勢力等への対応規程」、具体的な対応方法を定める「反社会的勢力等への対応手続規程」を制定し、もってマネー・ローンダリング等の防止、不当要求等による被害の防止および当会の信頼性・経営の健全性の維持に努めています。

マネー・ローンダリング等および反社会的勢力等への対応に関する基本方針

当会は、事業の遂行に当たり、マネー・ローンダリング等の防止に取り組みます。

併せて、政府の犯罪対策閣僚会議が決定し、公表した「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」といいます。)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みます。

また、お客様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。

① 運営等

当会は、マネー・ローンダリング等の防止およ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、当会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・ローンダリング等の防止およ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。

② マネー・ローンダリング等の防止

当会は、実効的なマネー・ローンダリング等の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、リスクに見合った低減措置を講じます。

③ 反社会的勢力との決別

当会は、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。

④ 組織的な対応

当会は、反社会的勢力に対しては、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。

⑤ 外部専門機関との連携

当会は、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士など、反社会的勢力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、反社会的勢力に対応します。

リスク管理態勢

金融・経済のグローバル化、情報技術の革新、新たな金融手法の登場などにより、金融機関が抱えるリスクは、一層、多様化・複雑化してきています。こうした状況のなか、金融機関が経営の健全性と信頼性を確保するためには、これまで以上にリスク管理態勢の強化を図っていくことが重要となっています。

当会においては、リスク管理を経営上の最重要課題の一つと位置付け、リスク管理の基本となるリス

ク管理方針およびリスク管理にかかわる各種規程を制定し、これらに基づき、経済資本管理体制を構築するとともに、個別のリスク管理に取り組むなど、リスク管理態勢の強化に努めています。

リスク管理態勢の強化においては、当会の経営戦略、保有するリスクの状況などを踏まえ、今後とも、管理体制の見直しや管理内容の高度化を図るなど、継続的な取組みを実践してまいります。

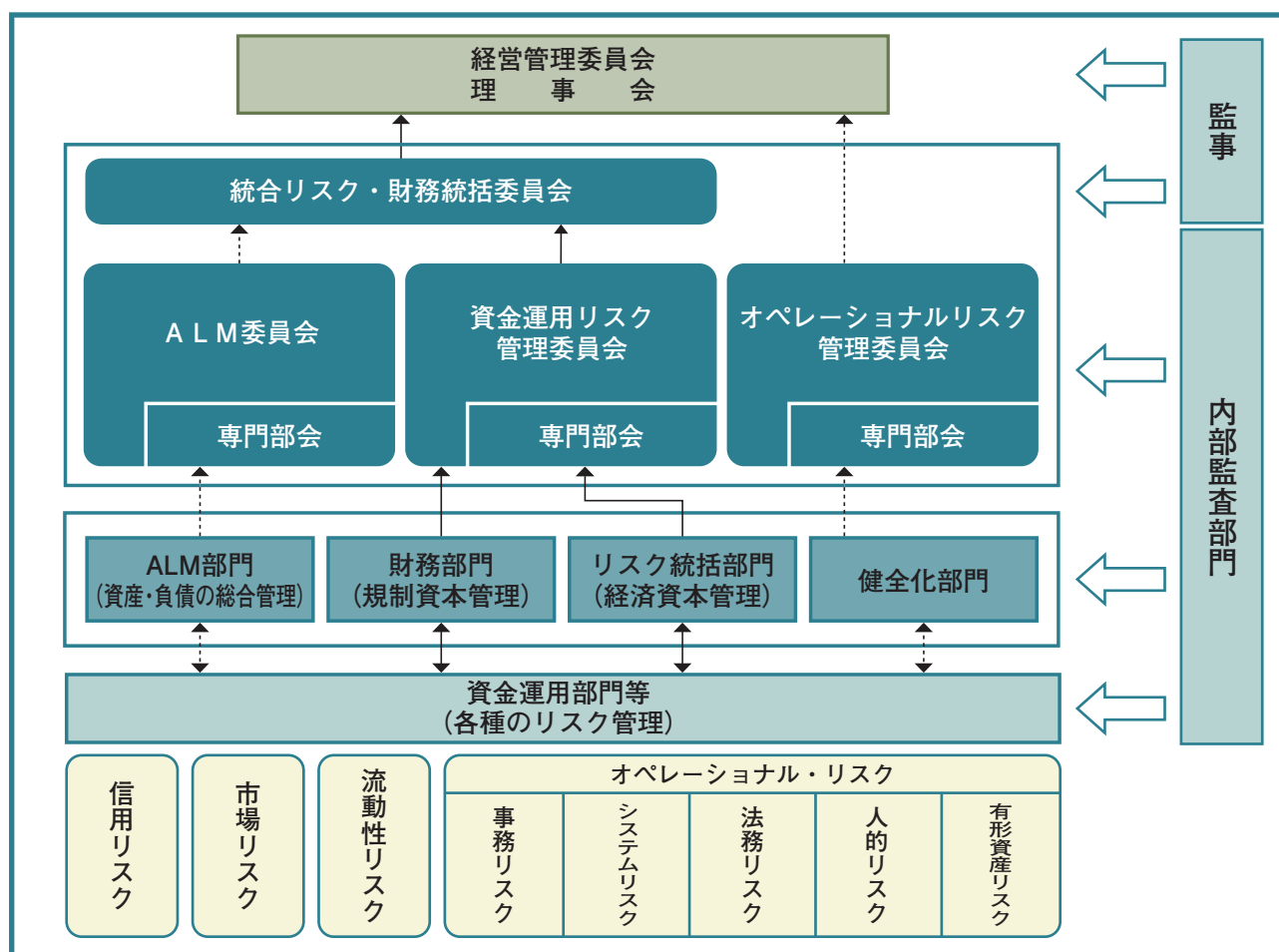
管理対象とするリスクの種類

管理対象とするリスクの種類およびその内容は、次のとおりです。

種 類	内 容	
信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化等により、当会の資産（オフバランスを含む。）の価値が減少または消失し、損失を被るリスク	
市場リスク	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、保有する資産・負債（オフバランスを含む。）の価値が変動し、損失を被るリスクおよび資産・負債から生み出される収益が変動し、損失を被るリスク	
流動性リスク	<ul style="list-style-type: none"> 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、また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） 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） 	
オペレーショナル・リスク	事務リスク	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、損失を被るリスク
	システムリスク	コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスクおよびコンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスク
	法務リスク	利用者に対する過失による義務違反および不適切なビジネス・マーケット慣行から生じる損失・損害（監督上の措置ならびに和解等により生じる罰金、違約金および損害賠償金等を含む。）などにより、損失を被るリスク
	人的リスク	労働安全衛生上の問題（健康被害・過労死）・人事運営上の不公平・不公正（報酬・手当・解雇等の問題）・差別的行為（セクシャルハラスメント等）から生じる損失・損害などにより、損失を被るリスク
	有形資産リスク	災害その他の事象から生じる有形資産の毀損・損害などにより、損失を被るリスク

リスク管理体制

当会のリスク管理体制は、次のとおりです。



当会においては、収益や各種リスクの状況等を経営全体として総合的に把握し、財務等にかかわる意思決定等を迅速に業務執行に結びつけるための機関として、理事長・常務理事を主たる構成者とする「統合リスク・財務統括委員会」を設置しているほか、「資金運用リスク管理委員会」、「オペレーショ

ナルリスク管理委員会」および「ALM委員会」を設置し、実務的な検討を深めることができる体制を整備しています。

委員会では、次表に掲げた任務に基づき専門的に検討を行い、委員会で必要と認められた事項については、理事会や経営管理委員会に報告します。

区分	委員会の主な任務
統合リスク・財務統括委員会	財務戦略・方針にかかわる事項、重要なリスク情報等にかかわる事項などについて検討する。
資金運用リスク管理委員会	信用リスク、市場リスク、流動性リスクの管理にかかわる事項、経済資本管理にかかわる事項などについて検討する。
オペレーショナルリスク管理委員会	オペレーショナル・リスクの管理にかかわる事項、危機管理にかかわる事項などについて検討する。
ALM委員会	資産・負債の総合管理にかかわる事項、運用方針の策定にかかわる事項などについて検討する。

経済資本管理体制

経済資本管理は、信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスクを管理対象として、リスク統括部が当会の自己資本額をもとに経済資本総額を把握し、財務企画部から申請されたリスクの種類別と運用部署別の経済資本額について、リスクシミュレーション等を実施、その妥当性の検証を行い、資

金運用リスク管理委員会、統合リスク・財務統括委員会および理事会の協議を経て、運用部署への経済資本配賦額を設定しています。

また、リスク統括部は運用部署に配賦された経済資本の使用状況をモニタリングしています。

各種リスクの管理体制および監査体制

各種リスクの管理体制および監査体制の概要は、次のとおりです。

① 信用リスク管理体制

食農法人営業部および資金証券部が与信にかかわる第一次審査を実施したうえで、食農法人営業部および資金証券部から独立して設置したリスク統括部（審査担当）が与信にかかわる第二次審査を実施する二審制を確立し、これにより、審査にかかわる相互けん制機能を確保しています。また与信判断をより客観的に行うため、信用格付を設

定するなど厳格な審査を行うとともに、貸出資産等の健全化にも努めています。

さらに、融資等の与信限度額を設定し、これに基づきリスク統括部（審査担当）が運用状況を定期的にモニタリングし、資金運用リスク管理委員会に報告しています。

② 市場リスク管理体制

市場取引における相互けん制機能を確保するため、リスク統括部をミドル・オフィスとし、また資金証券部については、市場部門（フロント・オフィス）および事務管理部門（バック・オフィス）を分離しています。

また、有価証券等運用商品の利用限度枠を設定し、これに基づきリスク統括部（リスク管理担当）が運用状況を定期的にモニタリングし、資金運用リスク管理委員会に報告しています。

③ 流動性リスク管理体制

資金証券部が食農法人営業部からの報告に基づき、資金繰り表等を作成し、これに基づき資金繰りリスクの管理を行っています。

また、貯金支払資金および資金調達手段の確保については、資金繰りの逼迫度（平常時、懸念時

および危機時）に応じて対策を設定しています。

さらに、日々の主要な資金の調達と運用について、リスク統括部（リスク管理担当）がモニタリングしています。

④ オペレーショナル・リスク管理体制

業務遂行に伴い発生するリスクの顕在化を未然に防止するため、自己検査の実施等のリスク特性に応じた予防的措置を講じることにより、オペレーショナル・リスクの顕在化の未然防止に取り

組んでいます。これらオペレーショナル・リスクにかかわる事項については、オペレーショナルリスク管理委員会で検討し、事故等の防止に万全を期しています。

⑤ 監査体制

当会では、農協法で設置を義務付けられた監事および会計監査人のほかに、業務執行部門から独立した部署として監査部を設置しており、それぞれが役割に応じた監査を実施し、連携を図ることにより、経営の健全性の確保および業務運営の効率性の維持・向上に努めています。

監事による監査は、経営管理委員および理事の職務の執行の監督等を目的として、当会の業務全般について定期的・随時実施しています。

また、内部監査については、理事会で承認された内部監査計画に基づき、各部門の業務の遂行状況を適切性と有効性の観点から評価・検証し、必要に応じて改善・合理化への提言を実施しています。

なお、それぞれの監査の実施結果については、理事会および経営管理委員会に報告するとともに、改善が必要な事項等については、内部監査において定期的にフォローアップを行っています。

災害等発生時の業務継続に向けた取組み

災害等発生時の業務継続に向けた取組みは、次のとおりです。

① 南海トラフ地震等の発生に備えた災害対策

愛知県においては、その全域が南海トラフ地震防災対策推進地域に指定されており、震度6弱以上の地震や津波による被害が想定されることから、その地域内にある金融機関については、防災体制の充実・強化が求められています。

当会は、公共的な使命を担う金融機関として、こうした大規模な地震などの自然災害の発

生およびこれに伴う二次災害等の発生に備え、万全な対応が図れるよう災害発生時における組織・情報連絡体制、役職員の行動基準等を整備するとともに全役職員への周知徹底や実効性確保に向けた災害対策訓練の実施、非常時通信施設の整備、必要物資の確保などの事前準備に取り組んでいます。

災害時における当会の基本方針

- ① 来店客および役職員の生命の安全を確保すること
- ② 事前対応に万全を期し、災害による被害を最小限にとどめること
- ③ 被災後、迅速・的確な初期対応を取るとともに、二次災害の防止に努めること
- ④ 一刻も早い復旧を目指すこと



大規模災害を想定した防災訓練の様子

② システム障害対応訓練

当会は、万一のシステム障害の発生に備え、農林中央金庫、当会、JA合同のシステム障害対応訓練を実施しており、令和元年度は1月に実施しました。

この訓練は、重大な障害発生時の体制に万全を期するため、農林中央金庫と連携し、①当会

内に設置する障害対策本部・支部の組織体制、②農林中央金庫、当会、JA間にかかわる情報連絡体制、ならびに③JASTEMシステムおよび県センターシステムの障害復旧対応などの確認を目的に実施しています。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J Aグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

当会では、この理念のもと、平成29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、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。

また、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

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を踏まえ、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定いたします。

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。
- 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分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供いたします。
- ③ お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

③ 利益相反の適切な管理

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いたします。

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

研修による指導や資格取得の推進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いたします。

貸出運営についての考え方

当会がお預かりしている資金の大半は、県下JAにお預けいただいた地域の皆様の大切な資金です。当会は、その大切な資金を安全にお預かりするとともに、地域の皆様にも有効にご活用いただくことにより、「農業の発展と豊かでゆとりある地域社会」を実現することを最大の使命としています。

そのため、当会は、県下JAを通じて皆様からお預かりした資金を県内農業の振興や農業後継者の育成・確保等にお役立ていただく観点から、農業専門金融機関として農業関連融資に積極的に取り組んでいます。さらに、地域社会の振興にお役立ていただく観点から、地元企業、団体等へのご融資にも積極的に取り組んでいます。

また、「中小企業金融円滑化法」は平成25年3月末をもって終了しましたが、引き続き同法のもとでの取組みと同様に金融の円滑化に取り組んでいます。

なお、当会は、ご融資を行うに当たっての基本原則、事業性評価に基づく融資への取組姿勢等を明確にした融資の規範となる「クレジット・ポリシー」を定め、適正な業務遂行に努めています。

個々のご融資に際しましては、特定の業種等に偏ることのないようリスク分散に努めるとともに、お客様の経営状況等を踏まえ、事業の内容や成長可能性等を把握・検討し融資を行うなど、貸出資産の健全性の確保に努めています。

クレジット・ポリシー

当会は、金融システムの一翼を担う者としての公共性と地域経済・社会の発展に貢献すべき社会的責任とを認識し、融資にかかわる規範としてクレジット・ポリシーを定めています。融資を行うに当たっては、当会の使命・役割を踏まえつつ、次の基本原則によることとします。

- ① 社会通念、公序良俗などの社会的規範はもとより、農協法をはじめとする各種の法令、金融業界やJA系統組織内のルール、当会の規程類を厳守し、誠実かつ公正な融資を行います。
- ② 当会の公共性および社会的責任を認識した健全な融資を行います。
- ③ 取引先の信用力、事業の内容や成長可能性、資金使途の妥当性、返済能力および融資の集中度合い等を把握・検討し融資を行います。
- ④ 適正で安定的な収益が確保できる融資を行います。
- ⑤ 取引先と当会との相互の成長・発展に寄与する効果的な融資を行います。
- ⑥ 資金が固定化することのないように流動性に配慮した融資を行います。

金融円滑化への取組み

当会は、中小企業金融円滑化法の期限到来後におきましても、農業専門金融機関・地域金融機関として、「健全な事業を営む農業者を始めとする地域のお客様に対して必要な資金を円滑に供給していくこと」を、「当会の最も重要な役割の一つ」として位置付け、当会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、取り組んでいます。

また、新型コロナウイルス関連肺炎により影響を受けられた農業者・事業者等のお客様に対する資金繰り支援や資金調達にかかわるご相談窓口を設置しています。

金融円滑化管理方針

当会の金融円滑化にかかわる基本方針は、次のとおりです。

- ① 当会は、お客様からの新規貸出や貸出条件の変更等の申込みがあった場合には、お客様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 当会は、事業を営むお客様からの経営相談に積極的かつきめ細かく取り組み、お客様の経営改善に向けた取組みを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 当会は、お客様から新規貸出や貸出条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、説明および情報提供を適切かつ十分に行うよう努めます。
また、申込みを謝絶する場合には、その理由をできる限り具体的かつ丁寧に説明することに努めます。
- ④ 当会は、お客様からの新規貸出や貸出条件の変更等の相談・申込みに対する問合せ、相談および苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客様の理解と信頼が得られるよう努めます。
その際、金融仲介機能の発揮のために必要であると判断した事項については適切な対応に努めます。
- ⑤ 当会は、農業者を始めとする中小企業者からの新規貸出や貸出条件の変更等の申込みがあった場合および住宅資金の借入者からの貸出条件の変更等の申込みについては、他の金融機関や日本政策金融公庫、住宅金融支援機構、愛知県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。この場合、これらの関係機関から照会を受けたときは、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで情報を交換するなど連携に努めます。
- ⑥ 当会は、お客様からの貸出条件の変更等の申込みに対して、円滑な措置を取ることができるよう必要な体制を整備しています。
具体的には、理事会において当会全体の金融円滑化管理にかかわる方針、規程等の制定と対応措置の実施状況の管理等に努めます。
また、貸出業務の取引実施部署を統括する常務理事を「金融円滑化管理責任者」として配置し、役職員に対する方針、規程等の周知徹底に努めます。
さらに、貸出業務の取引実施部署に金融円滑化管理を担当する「金融円滑化管理担当者」を配置し、当該部署における金融円滑化管理にかかわる方針、規程等の周知徹底に努めます。
- ⑦ 当会は、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。

金融円滑化に対する体制

当社の金融円滑化にかかわる体制は、次のとおりです。

- ① 貸出業務の取引実施部署を統括する常務理事を「金融円滑化管理責任者」、食農法人営業部を「金融円滑化管理責任部署」として、当社全体の金融円滑化にかかわる対応状況を把握することとしております。
- ② 貸出業務の取引実施部署を「金融円滑化管理担当部署」とし、同部署に「金融円滑化管理担当者」を配置し、金融円滑化にかかわる対応状況を把握し、「金融円滑化管理責任部署」へ報告することとしております。
- ③ 「金融円滑化管理責任部署」にて、当社の金融円滑化にかかわる対応を一元的に管理し、金融円滑化にかかわる取組状況等を定期的に理事会へ報告することとしております。

経営者保証に関するガイドラインへの取組み

当社は、経営者保証に関するガイドライン研究会（全国銀行協会および日本商工会議所が事務局）が公表した「経営者保証に関するガイドライン」を踏まえ、本ガイドラインを尊重し、遵守いたします。

また、当社は、お客様と保証契約を締結する場合や保証人のお客様が本ガイドラインに則した保証債務の整理を申し立てられた場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めています。

お客様のご相談窓口

当社では、金融円滑化にかかわる「ご相談窓口」（新型コロナウイルス関連肺炎の影響による資金調達にかかわるご相談窓口を含む。）を次のとおり設置しています。

店舗名	所在地	相談窓口	電話番号	備考
食農法人営業部	名古屋市中区錦3-3-8	農業融資グループ	052-951-6746	農業者向け相談
		地域融資グループ	052-951-6702	中小企業者向け相談
		本店業務グループ	052-951-3623	住宅ローン相談

金融円滑化にかかわる苦情については健全化推進部にて承っております。なお、金融円滑化にかかわる対応状況につきましては、当社のホームページにおきまして適時公表しております。