

J Aバンク利用者保護等管理規程

(目的)

第1条 この規程は、静岡市農業協同組合（以下「当組合」という。）が営む信用事業の利用者保護等管理に係る基本方針である「J Aバンク利用者保護等管理方針」に則り、当組合における適切な利用者保護等管理態勢を確立するために必要な事項を定め、もって利用者の保護と利便の向上を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「利用者」とは、当組合が行う信用事業の利用者（利用者になろうとする者を含む。以下同じ。）をいう。

2 前項における「信用事業」とは、農業協同組合法その他の法令等により、当組合が営むことを認められたものをいう。

3 この規程において「統括部署」とは、信用事業の利用者保護等管理に係る態勢全般を統括する部署をいう。

4 この規程において「管理責任部署」とは、第9条各号に区分する管理の責任部署をいう。

(適用除外)

第3条 次の各号に掲げる預貯金等受入金融機関は、第2条第1項における利用者に含めないことができる（第4条第5号に定める利益相反管理を除く。）。ただし、法令等に則り、適正な信頼関係の維持に努めなければならない。

- (1) 銀行
- (2) 信用金庫
- (3) 信用協同組合
- (4) 労働金庫
- (5) 漁業協同組合及び信用漁業協同組合連合会
- (6) 外国銀行の在日支店

(利用者保護等管理の区分)

第4条 利用者保護等管理を次のとおり区分する。

(1) 利用者説明管理

与信取引、貯金等の受入れ、有価証券の販売その他利用者との間で業として行われる取引に関し利用者に対する説明（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。）が適切かつ十分に行われることの

確保に必要となる管理をいう。

(2) 苦情等対応管理

利用者からの問い合わせ・相談・苦情及び紛争（以下「相談・苦情等」という。）への対処（経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの対処及び金融ADR制度において求められる措置・対応含む。）が適切に処理されることの確保に必要となる管理をいう。

(3) 利用者情報管理

利用者の情報が漏えい防止の観点から適切に管理されることの確保に必要となる管理をいう。

(4) 外部委託管理

当組合の信用事業を外部委託する場合における業務遂行の的確性を確保し、利用者情報や利用者への対応が適切に実施されることの確保に必要となる管理をいう。

(5) 利益相反管理

利用者の利益が不当に害されることのないよう必要となる管理をいう。

(6) その他当組合の信用事業に関し利用者保護や利便の向上のために必要であると判断した事業の管理が適切にされることの確保に必要となる管理をいう。

（関係規定の準用）

第5条 利用者情報管理に係る関係規定は、情報セキュリティ基本方針に基づく関係規定等を準用する。

（理事会の責任）

第6条 理事会は、利用者の保護及び利便の向上の重要性に加え、経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの利用者保護等の重要性についても十分に認識のうえ、当組合の利用者保護等の状況の的確な把握、適正な利用者保護等管理態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方策の検討、並びに利用者保護等管理方針の制定及び当組合全体への周知を行い、適切な利用者保護等管理態勢を整備・確立する責任を有する。

（コンプライアンス委員会）

第7条 前条の責任を果たすために必要な利用者保護等管理態勢整備に係る企画、推進及び進捗管理に関する重要な事項を協議し、その結果を統括部署、管理責任部署等が行う施策に反映させるため、コンプライアンス委員会において次の各号に掲げる事項を協議する。

- (1) 利用者保護等管理に係る重要な規程の制定及び改廃に関すること。
 - (2) 利用者保護等管理のための重要な取組事項等に係る実施計画の策定及び進捗管理に関すること。
 - (3) 不祥事件その他の重要な利用者保護等に関する事故又は利用者からの重要な相談・苦情等を踏まえた利用者保護等管理態勢の整備に関すること。
 - (4) その他重要な利用者保護等に関する情報、法令等改正による重要な制度変更、社会情勢の重要な変化等を踏まえた利用者保護等管理態勢の整備に関すること。
 - (5) 利用者保護等管理に関する役職員の教育及び啓蒙態勢の整備に関すること。
- 2 コンプライアンス委員会における協議の充実を図るため、統括部署の部長は自ら又は他の部署等に指示して、次の各号に掲げる事項をコンプライアンス委員会に報告する。
- (1) 事故、相談・苦情等その他の事象に含まれる重要な利用者保護等に関連する情報の内容及び分析結果。
 - (2) 統括部署、管理責任部署等が実施した重要な利用者保護等に関する施策の結果及び評価等。
 - (3) 法令等改正による重要な制度変更、社会情勢の重要な変化等、利用者保護等に関する重要な一般情報。

(統括部署)

第8条 統括部署は、総務部〔コンプライアンス担当部署〕とする。

- 2 統括部署は、この規程で別に定める事項のほか、次の各号に掲げる事項を実施する役割と責任を有する。
- (1) 利用者保護等管理態勢全般の整備に関する企画、推進及び進捗管理
 - (2) 利用者保護等管理に関する助言、勧告又は指導
 - (3) 利用者保護等管理態勢全般の運営状況に係る理事会及び監事に対する報告。特に、経営に重大な影響を与える、又は利用者の利益が著しく阻害される事案については、速やかに報告する。

(管理責任部署・管理責任者の設置、役割等)

第9条 管理責任部署は次のとおりとし、その長を管理責任者とする。

- (1) 利用者説明管理は、金融部とする。〔金融部〕
- (2) 苦情等対応管理は、総務部とする。〔コンプライアンス担当部署〕
- (3) 利用者情報管理は、総務部とする。〔コンプライアンス担当部署〕
- (4) 外部委託管理は、金融部とする。〔金融部〕

- (5) 利益相反管理は、総務部とする。〔コンプライアンス担当部署〕
- 2 各管理責任部署は、業務の企画・推進部門等に対する牽制機能を確保しなければならない。
 - 3 第1項に定める各管理責任部署は、統括部署と連携して、関係規定の整備、周知・遵守のための取組みを含む担当管理区分の態勢整備に係る企画、推進、進捗管理等を実施する。

(態勢運営の評価・改善活動)

- 第10条 行政検査、内部及び外部監査、農協中央会及び信連（農林中央金庫）の指導、各種調査の結果、各部門からの報告その他利用者保護等管理の状況に関する情報等に基づき、統括部署及び各管理責任部署は、利用者保護等管理の状況を把握し、管理の実効性を評価したうえで、態勢上の改善すべき点の有無及びその内容を検討するとともに、原因を分析する。
- 2 前項に定める取組みの内容等は、コンプライアンス委員会に協議又は報告を行い、必要に応じて理事会に報告し、又はその議決を受ける。

(障がいを理由とする差別の禁止)

- 第11条 前条までに定める利用者保護等管理態勢の運営にあたっては、障がいを理由とする不当な差別的取扱いを行ってはならない。また、障がい者等が、障がいのない利用者と同等に当組合との金融取引、設備やサービスを利用できるよう、合理的な配慮をしなければならない。
- 2 前項の「障がい者等」とは、成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や運動機能の障がいがある、または高齢等の理由により、取引における事務手続等を単独で行うことが困難な利用者をいう。

(規程の改廃)

- 第12条 この規程の改廃は、コンプライアンス委員会での検討・協議に基づき、組合長が決定する。

附 則

この規程は、令和6年4月1日から実施する。