

JA バンク利用者保護等管理方針

もがみ中央農業協同組合（以下「当 JA」という。）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、以下の方針を遵守する。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く。

- 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。）および情報提供を適切かつ十分に行う。
- 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する。
- 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、漏洩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る。
- 4 当 JA 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る。
- 5 当 JA との取引に伴い、当 JA 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る。

【備考】

本方針の「取引」とは、「与信取引（貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約）、貯金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等において利用者と当 JA との間で事業として行われるすべての取引」をいう。

附 則

この方針は、平成 22 年 10 月 1 日から実施する。

附 則（平成 30 年 8 月 16 日一部改正）

この方針は、平成 30 年 4 月 1 日から実施する。

JA バンク利用者保護等管理規程

平成22年 9月30日制定

平成30年 7月26日改正

令和 7年 3月31日改正

【目的】

第1条 この規程は、もがみ中央農業協同組合（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かかる基本方針である「JA 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かか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8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項における利用者を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

【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な管理

(2) 利用者サポート等管理

利用者からの問い合わせ・相談・要望、苦情および紛争（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を含む。）が適切に処理されることの確保に必要な管理

(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な管理

(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な管理

(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

(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な管理

【理事会の責任】

第5条 理事会は、利用者の保護およ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・確立に向けた方針および具体的な方策の検討、ならびに利用者保護等管理方針の制定およ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。

【常勤役員会】

第6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かかる企画、推進およ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、常勤役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かかる重要な規程の制定およ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かかる実施計画の策定およ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また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および啓蒙態勢の整備に関すること
- 2 常勤役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または他の所管部等に指示して、次の各号に掲げる事項を常勤役員会に報告する。
- (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および分析結果
 - (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および評価等
 - (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7条 統括部署は、企画管理部〔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、推進および進捗管理
- (2) 利用者保護等管理に関する助言、勧告または指導
- (3) 利用者保護等管理態勢全般の運営状況にかかる理事会および監事に対する報告。特に、経営に重大な影響を与える、または利用者の利益が著しく阻害される事案については、すみやかに報告する。

【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、金融共済部とする。
 - (2) 利用者サポート等管理は、企画管理部とする。
 - (3) 利用者情報管理は、企画管理部とする。
 - (4) 外部委託管理は、金融共済部とする。
 - (5) 利益相反管理は、企画管理部とする。
- 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かかる企画、推進、進捗管理等を実施する。

【態勢運営の評価・改善活動】

第9条 行政検査、内部および外部監査、農協中央会および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、統括部署およ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およ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、常勤役員会に協議または報告を行い、必要に応じて理事会に報告し、またはその議決を受ける。

【規程の改廃】

第10条 この規程の重要な改正および廃止は、常勤役員会での検討・協議に基づき、組合長が決定する。

附 則

この規程は、平成22年10月1日から実施する。

附 則（平成30年7月26日一部改正）

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（令和7年3月31日改正）

この規程は、令和7年4月1日から施行する。

JA バンク利用者説明管理規程

平成22年 9月30日制定

平成30年 7月26日改正

令和 7年 3月31日改正

【目的】

第1条 この規程は、当組合の信用事業の利用者保護等管理にかかる基本方針である「JA バンク利用者保護等管理方針」および信用事業の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た「JA バンク利用者保護等管理規程」に則り、当組合が行う与信取引、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および情報提供（以下「利用者説明」という。）の体制、責任者の役割、モニタリング、常勤役員会への報告、評価改善活動等にかかる事項を定め、もって信用事業の利用者説明の適切性および十分性を確保することを目的とする。

【他の規程類との関係】

第2条 この規程は、「JA バンク利用者保護等管理方針」および「JA バンク利用者保護等管理規程」の下位に位置する規定とする。

2 利用者説明に関し、別に定める規定類は、貸出事務手続、貯金事務手続、証券窓販事務手続、与信取引に関する利用者への説明態勢にかかる規則等当組合が行う事業に係る手続類（以下「利用者説明マニュアル」と総称する。）とする。

【定義】

第3条 この規程において「利用者説明管理責任者」とは、利用者に対する適切な説明を確保する態勢を整備・確立するための利用者説明の管理全般を行う責任者をいう。

2 この規程において「利用者説明者」とは、直接利用者に対して説明を行う者をいう。

【責任者とその役割】

第4条 利用者説明管理責任者は金融共済部長とする。

2 利用者説明管理責任者の役割は次のとおりとする。

(1) 管理態勢の整備

利用者説明管理責任者は、利用者説明マニュアルを適切に整備し、または関係部に整備させたうえで、利用者説明者にこれを遵守させる。

また、関係部署、支店に対し、利用者に対する適切かつ十分な説明を確保するための具体的な方策を指示し、各部署における利用者説明が適切かつ十分に行われるよう管理する。

(2) 指導・監督

利用者説明管理責任者は、利用者説明者、関係部署、支店に対して、利用者説明の適切性および十分性を確保するための指導および監督を行う。

(3) 研修等による周知徹底

利用者説明管理責任者は、利用者説明マニュアルの制定・改正を行ったときは、当該制定・内容について、職員に対して周知徹底を行うとともに、当該説明マニュアルの周知徹底のための定期的な研修等を実施するものとする。

(4) 広告等に関する管理

利用者説明管理責任者は、広告等に関する規定類に従い、取引または商品に関する広告等について事前に企画管理部長〔コンプライアンス担当部長〕のリーガル・チェック等を受け、農業協同組合法、金融商品取引法、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律およびその告示、不当景品類及び不当表示防止法その他の関係法令等に反しないものとなっているか確認し、または広告審査担当者（広告等の表示及び景品類の提供に関する規則で定める者をいう。）に確認させる。

(5) 情報共有化

利用者説明管理責任者は、関係部から報告・連絡を受けた情報について、利用者保護にかかる情報の共有化が必要と判断した場合は、速やかに企画管理部長に対して情報提供を行うものとする。

【モニタリング】

第5条 利用者説明管理責任者は、営業窓口等における利用者説明マニュアルの遵守状況をモニタリングし、利用者に対する説明の適切性および十分性が確保されているか継続的に確認し、必要に応じて営業窓口等を指導する。

2 利用者説明管理責任者は、利用者説明者が、利用者に対する説明に関し、その説明の状況を利用者説明マニュアルに従い適時適切に記録を作成し、説明記録を随時、事後検証ができるように適切に保管していることをモニタリングする。

3 利用者説明管理責任者は、利用者に対する説明に関し、法令等違反を防止するための継続的モニタリングを実施する。

【常勤役員会への報告】

第6条 利用者説明管理責任者は企画管理部長と連携し、半期ごとにまたは、必要に応じて、JAバンク利用者保護等管理規程第6条の報告事項、協議事項について、常勤役員会に報告、協議を行う。

2 特に、経営に重大な影響を与える、または利用者の利益が著しく阻害される事案については、利用者説明管理責任者は企画管理部長と連携し、速やかに常勤役員会に報告する。

【利用者説明マニュアル】

第7条 利用者説明管理責任者は、関係部と連携のもと、農業協同組合法、金融商品取引法その他関係法令等に基づき、利用者説明マニュアルに次の事項を適切に記載する。

(1) 利用者説明者が遵守すべき事項に関する取決め（利用者説明者の確保すべき知識水準等の資質、利用者属性の確認、属性確認後契約締結までの手続、契約締結後のフォローアップ手続等）

(2) 取引・商品に内在するリスクの明示・リスクの特定等に関する取決め

(3) 上記リスク以外の利用者の属性に応じて説明すべき重要な事項の明示に関する取決め

【評価・改善活動】

第8条 利用者説明管理責任者は、定期的にまたは必要に応じて、モニタリングの結果、内部・外部の検査・監査の結果等を踏まえ、利用者説明態勢の実効性を分析・検証し、適時に利用者説明マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行う。

【改廃】

第9条 この規程の重要な改正および廃止は、常勤役員会での検討・協議に基づき、組合長が決定する。

附 則

この規程は、平成22年10月1日から実施する。

附 則（平成30年7月26日一部改正）

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（令和7年3月31日一部改正）

この規程は、令和7年4月1日から施行する。

JA バンク外部委託管理規程

平成22年 9月30日制定

平成30年 7月26日改正

令和 7年 3月31日改正

【目的】

第1条 本規程は、「JA バンク利用者保護等管理規程」に基づき、信用事業の事務・システムの外部委託に伴い発生するリスクを回避し、または適切に管理しうるプロセスを定め、もって利用者保護に資するとともに、当組合の信用事業の的確な遂行および経営の健全かつ適切な運営を確保することを目的とする。

【適用範囲】

第2条 本規程は、当組合が信用事業を営むために必要な事務等またはシステムを委託することを主目的とする外部委託を適用範囲とする。

【定義】

第3条 本規程において、用語の定義は次のとおりとする。

- (1) 「事務・システムの外部委託」とは、当組合が信用事業を営むために必要な事務等または情報システム業務（システム開発・運營業務及びシステム運用業務）の全部または一部を、当組合以外のものに委託することをいう。
- (2) 上記(1)において、「情報システム業務の全部または一部を当組合以外のものに委託する」とは、情報システム業務に関する様々な資源の全部または一部を第三者所有の資源に委ねることをいう。
- (3) 「事務・システムの外部委託管理責任部署」とは、当組合における信用事業の事務・システムの外部委託にかかる管理責任部署をいい、金融共済部とする。また、「事務・システムの外部委託管理責任者」とは、当該管理責任部署の部長をいう。
- (4) 「事務・システムの委託部署」とは、個別の事務・システムの外部委託を行う部署をいい、「事務・システムの委託責任者」とは、当該委託部署の部長をいう。

【委託先の選定】

第4条 新たに信用事業にかかる事務・システムの全般を外部委託するなど、当組合の経営に対する影響が大きい外部委託を行う場合には、事務・システムの外部委託管理責任者は、外部委託の目的や範囲、適法性、実施にかかる費用と効果、経営に対する影響、および外部委託を行う委託先等について検討し、常勤役員会にて協議したうえで組合長の決定を受ける。

2 新たに信用事業にかかる事務・システムの一部を外部委託する場合には、事務・システムの委託責任者は、外部委託の目的や範囲、適法性、実施にかかる費用と効果、および外部委託を行う委託先等を検討のうえ、事務・システムの外部委託管理責任部署の担当理事の決定を受ける。

3 前二項の委託先を選定する際には、外部の会社等の実績、経営状況、事務管理水準および業務管理体制等を勘案し、委託先の選定を行う。

【外部委託契約】

第5条 事務・システムの委託責任者は、外部委託の目的に応じた効果が得られるよう、委託先との間に契約を締結する。

2 契約書の内容は、次の各号のような条項を織込む。

- (1) 委託の目的に応じたサービスを受けるための明確な委託範囲（委託業務、委託方法、委託期間または納期、委託先の責任部署・責任者、守秘義務条項、個人データ・個人情報の取扱い等）
- (2) 委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責任および委託先の遂行に関連して損害が発生した場合の委託先の負担
- (3) 委託事務の遂行状況および委託先の経営状況に関して、当組合が委託先より受ける報告もしくは資料の提出に関する取決め、または職員の委託先の営業所等への立ち入りによる委託業務の状況に関する内容の質問・書類の検査等に関する取決め
- (4) 当組合の事業の健全かつ適切な運営を確保するため必要があると認めるときの委託する事務等の内容および方法の変更その他必要な措置についての取決めまたは当該委託に係る契約の解除に関する取決め
- (5) 所管行政庁または当組合の外部監査法人等から当組合に対して検査や監督上の要請等があった場合

における委託先の協力を求める旨の取決め

【外部委託先の管理】

第 6 条 事務・システムの委託責任者は、委託先との定期的な協議または書面による報告により、委託する事務・システムの実施状況について把握を行うとともに、委託する事務・システムの遂行にかかる諸課題の解決を図る。

なお、報告を受ける主な事項は次のとおりとする。

- (1) 委託する事務・システムの管理状況
 - (2) 再委託先の管理状況
 - (3) 委託先の経営状況
- 2 事務・システムの委託責任者は、委託する事務・システムが契約や当組合が定める規程等に基づき適切に実施されていることの検査を行い、改善が必要と認められる事項がある場合には、委託先に対して改善を求め、その結果の報告を受ける。
- 3 委託する事務・システムにかかる苦情等を当組合の部店等が直接受けた場合は、当該部店等は速やかに事務・システムの委託部署に報告する。

【実績報告】

第 7 条 事務・システムの委託責任者は前条の管理状況を踏まえ、委託する事務・システムの実績と実施状況等について定期的に事務・システムの外部委託管理責任者に報告を行う。

2 事務・システムの外部委託管理責任者は前項の報告を踏まえ、委託先の経営状況、委託する事務・システムの管理状況等について委託先別にとりまとめて、年 1 回以上常勤役員会に報告を行う。

【緊急・障害時対応】

第 8 条 事務・システムの委託責任者は、委託事務等または委託システムについての緊急・障害時対応策等を策定のうえ、委託先と協力し緊急時対応を円滑に実施する。

2 委託先が委託業務を遂行できない事態が生じた場合は、当組合が委託先の要員を直接指示し対応する等委託内容に応じた適切な対応を行う。

3 経営に重大な影響を与える、または顧客の利害が著しく阻害される恐れのある事案については、速やかに事務・システムの外部委託管理責任者へ報告をする。報告を受けた事務・システムの外部委託管理責任者は、速やかに障害対策本部（特に重要な事案については、理事会）への報告を実施する。

【外部検査等対応】

第 9 条 所管行政庁の監督当局または当組合の外部監査法人等から、当組合に対して検査や監督上の要請等があった場合は、委託先に対し検査等に支障が生じないよう協力を要請する。

【規程の改廃】

第 10 条 この規程の重要な改正および廃止は、常勤役員会での検討・協議に基づき、組合長が決定する。

附 則

この規程は、平成 22 年 10 月 1 日から実施する。

附 則（平成 30 年 7 月 26 日一部改正）

この規程は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（令和 7 年 3 月 31 日一部改正）

この規程は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。