

大阪信用保証協会は、信用保証協会の公共性と社会的責任を認識し、信用保証機能をもって、中小企業者の金融の円滑化を図り、大阪の産業振興と経済発展に努めてまいりました。

今般、平成 29 年度コンプライアンス態勢及び運営状況につきまして、実施状況に係る自己評価を行いました。自己評価にあたりましては、公認会計士・大西寛文氏、京都情報大学院大学教授・甲斐良隆氏、弁護士・木部徹之氏により構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスを踏まえ、作成いたしました。

当協会の自己評価の要約とあわせて、「外部評価委員会」の意見をここに公表いたします。

## I コンプライアンス態勢

コンプライアンス違反行為の予防と対応のための組織を構築し、コンプライアンスを着実に実践するために、以下のとおり、コンプライアンス態勢を整備しています。また、毎年度策定するコンプライアンス・プログラムに基づき、コンプライアンスへの取組みを実施しています。

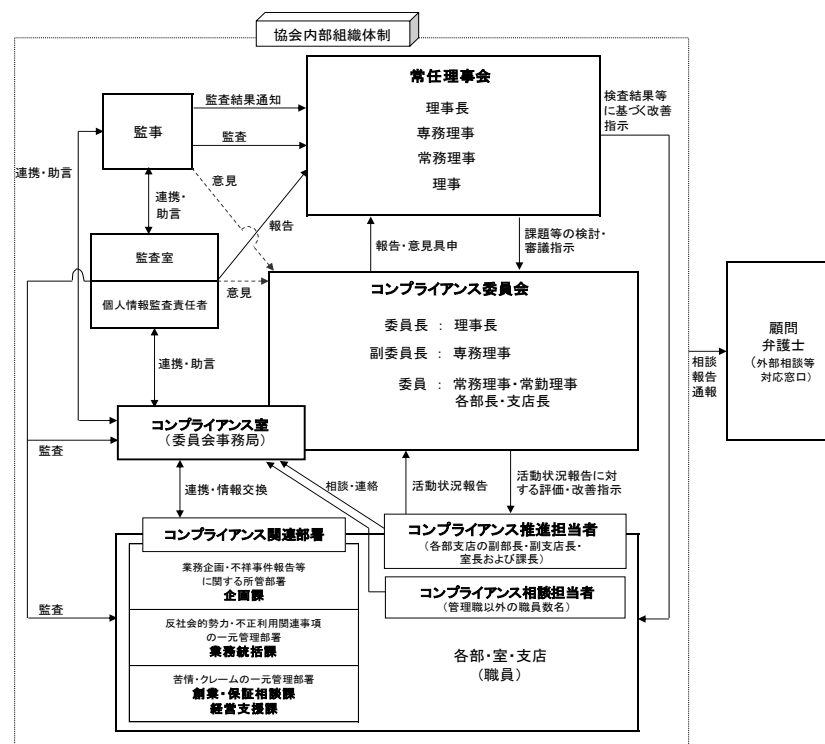
1. 体制図（右図のとおり）
2. コンプライアンス委員会

当協会のコンプライアンスを推進し、コンプライアンス態勢の確立・維持を図ることを目的とした機関です。コンプライアンス態勢の強化を図るため、29 年度より、常務理事、常勤理事を委員に追加することにより、常勤役員全員がコンプライアンスの推進に率先垂範して取り組む姿勢を示すなど、役職員のコンプライアンス意識の強化に努めました。

3. コンプライアンス推進担当者

各部支店の副部長・副支店長・室長および課長をコンプライアンス推進担当者として配置し、コンプライアンス活動の周知徹底を図っております。

□ コンプライアンス体制図



4. 所管部署（コンプライアンス室）

コンプライアンスに関する所管をコンプライアンス室とし、コンプライアンス全般に関する統括と推進を行っています。また、個人情報に係る安全管理に関する事項を担当しています。

5. コンプライアンス関連部署

企画課、業務統括課、創業・保証相談課および経営支援課を、職制・事務分掌規程に基づくコンプライアンス関連事項を所管する部署とし、連携・情報交換を図っています。

6. コンプライアンス相談担当者

本店および各支店に、管理職以外の職員で構成されるコンプライアンス相談担当者を配置し、職員等からのコンプライアンスに係る相談等に対応しています。

7. 外部相談窓口

内部相談窓口（コンプライアンス委員、コンプライアンス推進担当者、コンプライアンス相談担当者、コンプライアンス室）を設置する他に、外部相談窓口（顧問弁護士）を設置し、相談態勢の透明性を確保しています。

8. コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンスを実践するための手引き書として「コンプライアンス・マニュアル」を策定しています。

9. コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスに関する具体的な実践計画として、「コンプライアンス・プログラム」を策定し、コンプライアンス委員会で定期的に進捗状況の把握および達成状況を適切に評価しています。

## II コンプライアンス運営状況

### 1 コンプライアンス・プログラムの実施状況

コンプライアンス態勢を維持、継続するために、年度初めに策定したコンプライアンス・プログラムに基づき、組織的な活動を行いました。

#### 1. 理事長によるコンプライアンス推進に関するメッセージ発信

経営会議や入協式および創立記念式典において、理事長がコンプライアンスの重要性についてメッセージを発信し、コンプライアンス意識の高揚を図りました。

#### 2. コンプライアンス委員会の定期開催

コンプライアンス委員会を年2回開催し、コンプライアンス態勢の維持・強化を図りました。

委員会では民間企業や政府系金融機関において実際に発生したコンプライアンス事案について意見交換を行うことにより、コンプライアンス事案の未然防止および事案発生時における透明性を確保しつつ迅速かつ適切な措置を講じることの重要性について認識を共有しました。

#### 3. コンプライアンス活動報告の作成および評価

四半期ごとにコンプライアンス推進担当者からコンプライアンス室へ提出された活動状況について、コンプライアンス委員会へ報告し、同委員会で評価を経て各部署内にフィードバックすることにより、コンプライアンスに対する意識の浸透・定着を図りました。

#### 4. コンプライアンス事案への対応

##### 1) 報告遅滞

ハラスメント相談を受けた管理職が、コンプライアンス室への報告の遅滞を含め適切な対応を行わなかったことから、内部通報に発展する事案が発生しました。

内部通報後は、コンプライアンス室が客観的に事実関係を把握している役職員にヒアリング調査を行うなど、適切な措置を講じたことにより解決できました。

なお、当該管理職に対しては、厳重に注意・指導を行うとともに、経営会議およびコンプライアンス委員会を通じて全管理職に対しマネジメント力の発揮や円滑なコミュニケーションによる風通しの良い職場作りの重要性について周知を図りました。

## 2) メールアドレスの漏洩

同時送信先のメールアドレスが閲覧できる状態で創業イベント案内メールを配信する事案が発生しましたが、対象者への速やかな謝罪とメールの削除依頼、および Web サイトでの公表により、二次被害を防止することができました。

なお、同様の事案の発生を防止するメール配信システムを導入するとともに、全職員に対し顧客情報の慎重な取扱いについて周知徹底を図りました。

## 5. コンプライアンス研修の実施

コンプライアンス・プログラムに基づき、次の研修を実施し、コンプライアンス態勢の維持・強化を図りました。

### 1) 全体研修

全職員を対象としたパワーハラスメントに関する DVD 研修を実施しました。

### 2) 新入職員研修

コンプライアンスに関する基礎的な知識を習得することを目的とした研修を実施しました。

### 3) 新任管理職 DVD 研修

パワーハラスメントにあたらぬ指導方法を習得することを目的とした研修を実施しました。

### 4) コンプライアンス相談担当者研修

相談対応時の基本スキルを習得することを目的とした研修を実施しました。

### 5) 外部講師講演

コンプライアンス推進担当者を対象にハラスメントの防止に関する外部講師講演を実施しました。

### 6) 人権啓発研修

各部署から推薦のあった職員を、外部の人権啓発講座に派遣しました。

なおコンプライアンス・プログラムとは別に、報告遅滞にかかるコンプライアンス事案が発生したことを契機として、全管理職を対象にリスクマネジメント研修を実施しました。

## 6. 意識調査の実施

コンプライアンス態勢の浸透度を確認し注意喚起を行い、コンプライアンス意識の維持・継続を図るため、意識調査を実施しました。

## 7. ハラスメント防止への取組み

ハラスメントの実態を正確に把握し、防止策を講じるためのハラスメント・アンケートを実施し、同アンケート結果を踏まえ、コンプライアンス室がヒアリングを実施するなど適切な措置を講じました。

### 個人情報保護の徹底

全部署を対象として、個人情報管理責任者（専務理事）の命による個人情報の取扱状況の適否に係る点検を実施するとともに、各部署の個人情報上席管理者（部・支店長）が個人情報の取扱状況の適否について、定期的に点検を実施し、個人情報の安全管理の徹底に努めました。

また、個人情報安全管理措置要領に基づき、個人情報監査責任者（監査室長）による個人情報の取扱いに関する監査を全部署に対し実施しました。

### Ⅲ 外部評価委員会の意見

- コンプライアンス・プログラムに基づいた行動計画を実践し、コンプライアンス態勢の維持継続と強化に積極的に取組まれました。  
また、従来の全体研修や階層別研修に加えて、コンプライアンス相談担当者を対象とする研修を実施するなど、良好な職場環境の構築と組織対応力の向上に取り組まれていると評価します。  
ハラスメント相談に関する報告遅滞等対応における改善点も踏まえて、更に風通しの良い職場環境作りに努力されるよう期待します。
- メールアドレスの漏洩事案については、対象者への速やかな対応や二次被害防止策が図られたとのことですが、再発防止を徹底するため、引き続き、研修や継続的な啓発活動など通じ、情報管理態勢の強化に更に取り組まれるよう期待します。

以上