

コンプライアンス・お客さま保護

コンプライアンスについて

コンプライアンスに対する取り組み

当金庫は、地域金融機関としての社会的使命と公共性に鑑み、信頼の維持、業務の健全性及び適切性の確保のため、法令等遵守態勢を確立し、その運営・管理に資することを経営の重要課題として全力で取り組みます。

当金庫のコンプライアンス態勢

当金庫は、コンプライアンス統括部署を設置して、法令等遵守に関する事項を統括するとともにコンプライアンス委員会において必要事項を審議する態勢としています。また、各部署にコンプライアンス責任者を配置する等、コンプライアンス態勢を円滑に機能させるために万全を期しております。

カスタマー・ハラスメントへの対応

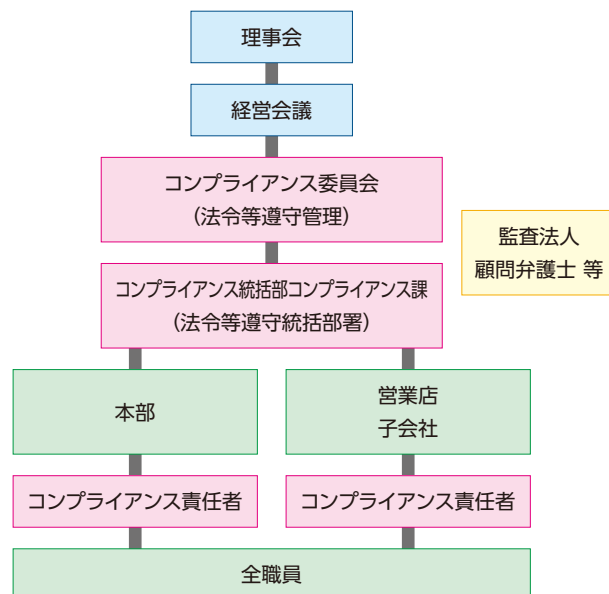
当金庫では、地域のお客さまとの信頼関係を大切に、丁寧で誠実な対応に努めております。

また、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当金庫のサービスの改善等において、大変貴重な機会と考えております。

その一方で、役職員に対する暴言や威圧的な言動など、社会通念上相当な範囲を超える行為に対しては、役職員の人格・尊厳を守るため、組織的に対応しております。

役職員が安心して業務に従事できる環境を整備することで、今後もお客さまへ適切かつ安定した金融サービスの提供に努めてまいります。

コンプライアンス態勢図



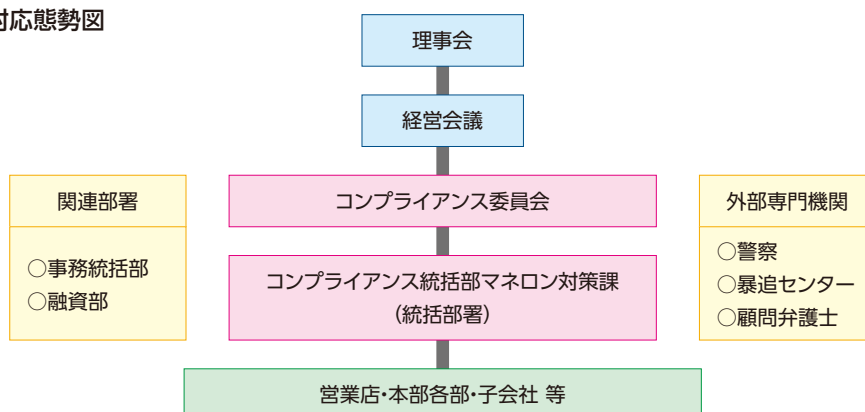
反社会的勢力に対する対応について

反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

1. 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
2. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3. 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
4. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
5. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

反社会的勢力への対応態勢図



コンプライアンス・お客さま保護

お客さま保護等への取り組みについて

お客さまへの説明態勢

当金庫では、金融サービスの提供に関する法律に基づいた「勧誘方針」に沿って、個別のお取引における適切な対応を徹底するとともに、研修会・勉強会を開催し役職員の知識向上を図っています。

お客さまへのサポート態勢

当金庫では、営業店の窓口や渉外係による訪問など、日々の業務を通じてお客さまの「声」を伺っています。また、コンプライアンス統括部お客様サービス課、ホームページ上の「ご意見・ご要望」サイト、フリーダイヤルなどにも、多くのお客さまから貴重なご意見・ご要望をお寄せいただいております。

これらのご意見・ご要望については金庫内で十分検討し、今後の業務に反映させていく態勢としております。

お客さま情報の管理態勢

当金庫では、個人情報保護法の規定に沿って、「個人情報の保護と利用に関する規定」・「個人情報保護対応マニュアル」等を制定し、個人のお客さまに係わる情報の取得・利用・提供等に関する取扱いや安全管理措置への対応方法を明確化するとともに、本部・営業店では個別事案に関してこれらに準拠した厳正な取扱いを行っています。また、法人等のお客さまについても個人のお客さまと同様に、適正な情報管理を行っています。

個人番号（マイナンバー）については、法令等で定められた範囲内でのみ利用し、お客さまにとって利用目的が明確となるように定める宣言として、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」を制定しています。

外部委託管理態勢

当金庫では、業務を効果的、効率的に進めるために、現金や託送物の配送、コンピュータの保守・管理など、限定して外部の業者に委託しています。

業務の内容等に応じて委託業者を厳格に選定するとともに、個別に業務委託契約を締結して守秘義務を課し、定期的に委託業務の中身を検証し、適切な対応を図っています。

利益相反管理態勢

当金庫は、信用金庫法及び金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、当金庫とお客さまの間、ならびに当金庫のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および当金庫の利益相反管理にかかる取り組み方針である「利益相反管理方針」に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適正に業務を遂行しております。

金融ADR制度への対応

・苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営態勢・内部規則を整備し、その内容をホームページ、ポスター等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日（9時～17時）に各営業店またはコンプライアンス統括部（フリーダイヤル0120-167-506 6番）にお申し出ください。

・紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記コンプライアンス統括部または全国しんきん相談所（9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば、東京弁護士会（電話：03-3581-0031）、第一東京弁護士会（電話：03-3595-8588）、第二東京弁護士会（電話：03-3581-2249）の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

なお、前記弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所」または当金庫コンプライアンス統括部にお尋ねください。

コンプライアンス・お客さま保護

マネー・ローンダリング等への対応について

マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与・拡散金融対策に係る基本方針

当金庫は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与・拡散金融（以下、「マネロン・テロ資金供与」といいます。）の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次のとおり定め、管理態勢を整備します。

1. 運営方針

当金庫は、マネロン・テロ資金供与の防止を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、マネロン・テロ資金供与の脅威に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。

具体的には、組織全体で連携・協働して

- (1) マネロン・テロ資金供与のリスクを特定・評価するための枠組みの構築、各部門の利害調整、マネロン・テロ資金供与リスクの特定・評価を実施するための指導・支援、マネロン・テロ資金供与リスクの評価結果を踏まえた方針・規定の策定
- (2) これらの方針・規定に基づき定める顧客管理、記録保存等の具体的な手法の策定
- (3) マネロン・テロ資金供与リスクを適切にコントロールするために必要となる経営資源の配分等について、主導性を発揮します。

また当金庫のマネロン・テロ資金供与リスクが変化した場合や、運営上の課題が確認された場合には、改めて方針・規定・手順等の見直しを検討し、マネロン・テロ資金供与対策の実効性を高める態勢を構築します。

2. 管理態勢

当金庫におけるマネロン・テロ資金供与対策の主管部署はコンプライアンス統括部とし、コンプライアンス統括部が、関係する各部や営業店等と連携を図り、マネロン・テロ資金供与対策に取り組みます。

関連のグループ会社におけるマネロン・テロ資金供与対策についてもグループ一体で統一して管理、監督できるよう、コンプライアンス統括部が主管部署となりグループ内での対応、情報共有に取り組みます。

また、グループ一体でマネロン・テロ資金供与対策を実行できるよう、方針・規定・手順・具体的対策等に関して取扱いを定め、グループとしての整合性を確保します。

3. リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考え方に基づき、当金庫が直面しているマネロン・テロ資金供与に関するリスクを特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講じます。

4. 顧客の管理方針

適切な取引時確認を実施し、顧客や取引のリスクに即した対応策を実施する態勢を整備します。また、顧客から定期的な情報収集、取引時の記録等から取引実態等を定期的に調査・分析することで、継続的な顧客管理による対応策の見直しを図ります。

5. 疑わしい取引の届出

営業店からの報告、またはシステムによるモニタリング・フィルタリング等で検知した取引を基に、顧客の属性、取引時の状況等を総合的に検証・分析することで、疑わしい顧客や取引等を適切に把握し、速やかに当局に対して、疑わしい取引の届出を行います。

6. 資産凍結の措置

テロリスト等に対する資産凍結等の措置を適切に講じます。

7. 役職員の研修

継続的な研修を通じて、役職員のマネロン・テロ資金供与に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性等を有する役職員の確保・育成に努めます。

8. 有効性の検証

マネロン・テロ資金供与対策の管理態勢について、主管部署であるコンプライアンス統括部による営業部、ATM等における対策の有効性を定期的に検証し、対策の実効性確保に向けた改善を進めるとともに、独立した内部監査部門による定期的な監査を実施し、その監査結果を踏まえて、さらなる改善に努めます。

9. お客さまの理解促進

お客さまからの定期的な情報収集に向けて、当金庫のホームページ、営業部、ATM等を活用して、お客さまのご理解を得られるよう、周知、広報活動に取り組みます。

以 上