

コンプライアンス・お客様保護

コンプライアンスとお客様保護について

コンプライアンス 基本方針

目的

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。

基本方針

- 1.法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に背かない公正な業務を遂行します。
- 2.積極的かつ適正なディスクローズ等により地域社会とのコミュニケーションの充実を図ります。
- 3.質の高い金融サービスの提供を通して地域経済・地域社会の発展に貢献します。
- 4.環境問題に積極的に取り組みます。
- 5.組織的な犯罪収益の防止に積極的に取り組みます。
- 6.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。
- 7.職員の人権を尊重し、秩序ある職場風土の醸成に努めます。

コンプライアンス 運営態勢について

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体制としています。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。

反社会的勢力に 対する基本方針

私ども大垣西濃信用金庫は、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、以下のとおり「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。

お客様保護等 管理方針

- 1.当金庫は、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。また、お客様の正当な利益の保護や利便性の向上にむけて継続的な取り組みを行ってまいります。
- 2.当金庫は、お客様の信頼確保に努めつつ、説明を要するすべての取引や商品について、そのご理解やご経験・ご資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明およびリスク説明を行います。
- 3.当金庫は、お客様からのご意見や苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客様のご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客様の正当な利益が保護されるように努めてまいります。
- 4.当金庫は、お客様の情報を、適切かつ適法な手段で取得し、法令等で定める場合を除き利用目的の範囲を超えた取扱いやお客様の同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客様の情報を正確に保つように努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流失・紛失等の防止のため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
- 5.当金庫が行う業務を外部業者に委託するにあたっては、お客様の情報の管理やお客様への対応が適切に行われるよう努めてまいります。
- 6.当金庫又は当金庫の連結対象子会社等との取引に伴い、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の管理を適切に行ってまいります。

【お問い合わせ窓口】 大垣西濃信用金庫 事務管理部 お客様サービス課

郵便番号:503-0828 住所:岐阜県大垣市恵比寿町1丁目1番地

フリーダイヤル 平日のみ 午前9時～午後5時 0120-167-506

- お問い合わせ内容 ●店舗についてのご質問 …………… 1番
 ●キャンペーン商品、年金、住宅・個人ローン …………… 2番
 ●投信、国債、保険、外貨預金 …………… 3番
 ●預金および振込等為替 …………… 4番
 ●ご意見ご要望 …………… 5番

FAX・Eメール FAX:0584-75-5221 Eメール:ogakiseino-sb@ninus.ocn.ne.jp

コンプライアンス・お客様保護

お客様保護について

金融ADR制度への対応

苦情処理措置

当金庫は、お客様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体制・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)に営業店(電話番号は71ページ参照)または事務管理部(フリーダイヤル0120-167-506 5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事務管理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、お客様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様にもご利用いただけます。その際には、お客様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システム等を用いる方法(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事務管理部」にお尋ねください。

情報セキュリティ活動

大垣西濃信用金庫グループは2009年(平成21年)11月12日、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格「ISO27001」の認証を取得しました。

当金庫はかねてより、保有するすべての情報を適切に処理し、正当に保護・利用することにより地域社会とお客様の信頼に応え、人的、物理的及び技術的なセキュリティ管理態勢を強化し維持してまいりました。

今後も情報資産の適切な保護対策を実施するために、ISMSを構築、維持し、当金庫の社会的責任である安全と安心をお客様に提供してまいります。

利益相反管理方針

当金庫は、信用金庫法及び金融商品取引法等を踏まえ、お客様との取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理(以下「利益相反管理」といいます。)、もってお客様の利益を保護するとともに、お客様からの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

- 1.当金庫は、当金庫及びだいしんリース株式会社がお客様と行う取引を対象として利益相反管理を行います。
- 2.当金庫は、営業部門から独立した利益相反管理部署の設置および利益相反管理責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。
また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
- 3.当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。
「利益相反管理方針」は、当金庫のホームページ等で公開しております。

ご注意ください! 「ニセ電話詐欺」による特殊詐欺被害が多発しています。

【手口の一例】

- ▶ 息子や孫等の親族を名乗る「ニセ電話詐欺」。犯人から事前に本人になりすまし「携帯電話の番号が変わった」という電話がかかってくる人が多いようです。以下のような場合はご注意ください。
- ▶ 具体的なだまし文言「未公開株の投資に失敗し現金が必要」、「仮想通貨による損害で現金が必要」、「会社の金を使い込んで現金が必要」、「金融機関ではいろいろと引出理由を聞かれ警察を呼ばれるため、リフォーム代と言って言い逃れをするように」このような場合はご注意ください。
- ▶ 警察・銀行協会・金融庁・金融機関等の職員を装って訪問し、キャッシュカードと暗証番号を搾取して、すぐに現金を引き出す「キャッシュカード搾取被害」が急増しております。警察官や金融機関職員等が暗証番号を聞くことは絶対にありません。このような場合は「詐欺」の可能性大です。

万一のため、キャッシュカードの一日あたりの出金限度額を引き下げておくことも有効な手段です。

詳しくはお取引店舗へご相談ください。

当金庫では顧客保護や振込詐欺防止体制の一環として、平成24年10月15日より偶数月の15日に「だいしん振込詐欺防止デー」を実施しています。

平成29年1月1日より、70歳以上の個人で1年間ATM振込実績のない口座に対して、ATM振込限度額を、原則「0円」に設定しています。

平成30年4月2日より、70歳以上の個人で過去1年間キャッシュカードによる出金取引(現金出金、振込、振替、デビット取引)の無いお客様の口座に対して1日の出金限度額を10万円に引き下げています。