

# お客さま保護の態勢について

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するとともに、お客さまの利益の保護及び利便性の向上を図り、安心してお取引いただける態勢の強化に努めております。

## 金融商品に関するお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針

亀有信用金庫は、当金庫の基本方針のひとつである「中小企業、家庭並びに地域社会の繁栄に奉仕する」に基づき、資産形成・運用におけるお客さま本位の業務運営の定着を図るため、「金融商品に関するお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針」を制定しました。

また、この基本方針については、お客さまに一層の価値ある金融サービスを提供するために定期的な見直しを行ってまいります。

### 〈金融商品に関するお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針〉

- 当金庫は、お客さまの幅広いニーズにお応えする商品およびサービスを提供し、お客さまにとって最善の利益を追求します。  
 〈アクションプラン〉
  - お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの意向や意見などをしっかりお聞きし、円滑なコミュニケーションを重ねながら、お客さまにとって最適な商品・サービスの提案に努めます。
  - お客さまの多様なニーズにお応えするため、適切な商品ラインナップの整備と充実に努めます。
- 当金庫は、利益相反のおそれのある取引によってお客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまの利益保護に努め、利益相反の管理を徹底します。  
 〈アクションプラン〉
  - お客さまに商品を販売する際は、お客さまの利益が不当に害されることが無いよう、手数料の多寡等による特定の商品や、一部の資産運用会社や保険会社が扱う商品に偏った推奨などは行いません。
- 当金庫は、商品やサービスに係る重要な情報や手数料については、お客さまのご理解を深めていただけるように、わかりやすく丁寧な説明をいたします。  
 〈アクションプラン〉
  - お客さまに説明する場合は、適切な資料等を使用し、専門用語をわかりやすい言葉に置き換え十分な時間をかけて説明し、理解不足や誤解、誤認を招かぬよう努めます。
  - 重要な情報やお客さまにご負担いただく手数料、当金庫が受領する販売手数料については、丁寧にわかりやすい説明を行います。
  - 商品・サービスの提供に当たり、重要情報シート等を活用しながら、類似商品の比較などにおいてわかりやすく説明し、十分な理解のもと最善の選択ができるよう努めます。
- 当金庫は、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを適切に把握し、一人ひとりにふさわしい商品・サービスを提供してまいります。  
 〈アクションプラン〉
  - お客さまの立場に立ち、ライフプラン等を的確に把握し理解したうえで、適切な商品・サービスを推進するよう努めます。また、お客さまとの長期的な信頼関係を築き、定期的なアフターフォローや新たなご要望やご意見などにも対応します。
  - ご高齢のお客さまについては、説明の回数や時間を多くとるなど熟慮していただくとともに、商品の理解度と取引意思の確認を徹底し、お客さまに十分検討していただく時間の確保に努めます。
- 当金庫は、お客さま本位の業務運営のために、お客さまとの公正な取引を目的とした研修等と、その動機付けとなる適切な業績評価を行います。  
 〈アクションプラン〉
  - お客さま本位の業務運営を徹底するため、各種法令・業務知識習得のための役職員研修の継続的な実施や、専門職員の配置、資格取得の推奨等により、人材の育成に努めます。
  - お客さまの長期的かつ安定的な資産形成に資するため、適切な組織体制や業績評価方法の整備等に努めます。

## 利益相反管理方針

当金庫は、お客さまとの取引にあたり、お客さま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するため、「利益相反管理方針」を制定し、お客さまの利益の保護とお客さまからの信頼向上に取り組んでおります。

当金庫の利益相反管理方針の詳細につきましては、当金庫のホームページをご覧ください。

## 金融商品に係る勧誘方針

当金庫は従来から取扱商品の説明にあたっては、お客さまに十分に説明を行い、ご納得いただけるように努めております。また以下のとおり「勧誘方針」を策定しており、各役職員はこの方針を遵守し、営業活動を行っております。

### 〈金融商品に係る勧誘方針〉

当金庫は、「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、下記の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 当金庫は、お客さまの知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。
2. 金融商品の選択・ご購入は、お客さまご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客さまに適正な判断をしていただくため、当該金融商品の重要事項について説明いたします。
3. 当金庫は、誠実・公正な勧誘・販売を心掛け、お客さまに対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修を通じて役職員の知識の向上に努めます。
4. 当金庫は、訪問・電話による勧誘は午前8時40分から午後7時までといたします。ただし、事前にお客さまからのご了解をいただいている場合を除きます。
5. 金融商品の販売等に係る勧誘について、ご意見やお気づきの点がございましたら、窓口までお問い合わせください。

## 振り込め詐欺に対する対応

### 1 振り込め詐欺の現状

振り込め詐欺には、家族になりすまし、携帯電話による借金返済や会社でのトラブルを名目にした『オレオレ詐欺』、役所の職員を装って医療費や税金の還付をすとした『還付金詐欺』、融資を目的とし保証金等を名目に現金を振り込ませる『融資保証金詐欺』、インターネット等の利用料金を不正に要求する『架空請求詐欺』などがあります。

これら振り込め詐欺につきましては、警察庁並びに金融庁や各金融機関等において、被害未然防止の対策を講じているにも関わらず、依然として被害が高い水準にあり予断を許さない状況にあります。また、最近では場所を指定して直接現金を受取るケースが、増加しています。

### 2 当金庫における対応

当金庫は振り込め詐欺防止キャンペーンとして、ATMコーナーには、ポスターを掲示するとともに、ATMの初期画面にて『振り込め詐欺にご注意』の表示をしております。また、ATMの操作に戸惑っているお客さまや、携帯電話を使いながら操作しているお客さまには、声を掛けさせていただいております。また、窓口にお越しのお客さまで、当日、高額のお引き出しをされる個人のお客さまにはその理由を確認させていただいております。確認が十分に出来ない場合には、所轄の警察署と連携し、振り込め詐欺ホットラインに連絡させていただくか、預金小切手（当金庫振出しの小切手）によるお支払いをお願いするなどの対応により、犯罪が未遂となり、警察から感謝状をいただいたケースも多数ございます。また、警視庁から当金庫職員が振り込め詐欺を未然に防止する「声掛けマイスター」として委嘱されております。

内部態勢整備につきましては、犯罪収益移転防止法を遵守するとともに、「マナー・ローンダリング防止取扱要領」等の内部ルールを制定しており、当金庫に犯罪者の口座を作らせない取り組みを行うとともに、万一、不正取引口座の疑いがある情報を入手等した場合の対応方法や、犯罪の疑いがある口座の取引停止等についての取扱いについても、職員に徹底し厳格に取扱いしております。

## 金融ADR（裁判外紛争解決）制度への対応

### 1 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、パンフレット等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日（9時から17時）に営業店（電話番号は21ページ参照）または事務部事務企画課（電話：0120-011-755（フリーダイヤル）または03-3603-0181（本部代表電話））にお申し出ください。

### 2 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部事務企画課または全国相談所（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。

東京都以外の各地のお客さま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利用することもできます。利用を希望されるお客さまは事務部事務企画課または全国相談所にご連絡ください。

なお、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。

## インターネット・バンキングをご利用のお客さまのセキュリティ対策について

現在、お客さまのパソコンをウィルス感染させ、インターネット・バンキングのIDや暗証番号等を不正に取得するとともに、お客さまに気付かれずにパソコンに侵入し、お客さまの口座から不正に預金を引き出す被害が全国の金融機関で発生しています。

当金庫では、ホームページ等でセキュリティ対策についてのご案内や、無料セキュリティソフト（Rapport）の配布、ワンタイムパスワードサービスの提供、不正ログイン等の疑いが検知された口座の取引停止措置等の対策を図っております。

安全にご利用いただくための、セキュリティ対策としてご利用ください。

### ワンタイムパスワード

スマホアプリで確認する  
1度限りのパスワード



### セキュリティソフト

無料で使えるソフト  
お勧めいたします！



#### ワンタイムパスワードとは

- ◆ワンタイムパスワードは、一定時間ごとに更新される使い捨てのパスワードです。
- ◆ワンタイムパスワードは、ハードウェアトークン（パスワード生成機器）またはソフトウェアトークン（ワンタイムパスワード生成アプリ）に表示されます。
- ◆ワンタイムパスワード認証を導入することによって、第三者による不正アクセス等の防止に高い効果を発揮します。
- ◆ソフトウェアトークンは無料でご利用いただけます。

#### セキュリティソフト「Rapport」とは

- ◆インターネットバンキングを狙ったウィルスを検知・駆除します。
- ◆インターネットバンキングで使用する通信情報の改ざんを防ぎます。
- ◆インストールするだけで、自動的に機能します。また、他のセキュリティソフトとの併用ができます。
- ◆無料でご利用いただけます。

詳しくは、当金庫ホームページをご覧ください。

## 休眠預金等のお取扱いについて

2018年1月から施行された「民間公益活動を促進するための休眠預金等に係る資金の活用に関する法律」（以下、「休眠預金等活用法」といいます。）にもとづき、お客さまからお預かりしている長期間異動がない預金につきましては、2019年以降毎年一定の期日に、預金保険機構へ納付させていただきますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、休眠預金等活用法にもとづき、預金保険機構に納付された預金等につきましては、お客さまの申出により払戻しをさせていただくこととしております。詳細につきましては当金庫ホームページをご覧ください。

## 個人情報保護に対する取り組み

当金庫は、「個人情報保護宣言（プライバシー・ポリシー）」の他、各種内部規定を整備するとともに、お客さま情報を取扱う全ての役職員がその重要性を認識し、お客さま情報の厳格な管理に努めています。

### 個人情報保護宣言（プライバシー・ポリシー）抜粋

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報及び個人番号（以下「個人情報等」といいます。）の適切な保護と利用を図るために、「個人情報の保護に関する法律」、「行政手続きにおける特定個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他個人情報保護に関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めます。また、個人情報の機密性・正確性の確保に努めます。

当金庫の個人情報保護宣言の詳細につきましては、当金庫のホームページ、店頭掲示をご覧ください。

### ▶ お問い合わせ窓口

当金庫の個人情報の取扱いに関するご質問、苦情、異議の申し立てについては、下記相談窓口までご連絡ください。

#### 亀有信用金庫 事務部 事務企画課

住 所：〒125-8508 東京都葛飾区亀有3-13-1

電話番号：0120-011-755（当金庫営業日の月～金曜日 9：00～17：00）

Eメール：info@kameshin.co.jp

