

# とちしんの経営管理態勢

堅実経営に徹し、より強固な経営基盤の構築に努めます。法令・規則等を遵守し行動します。

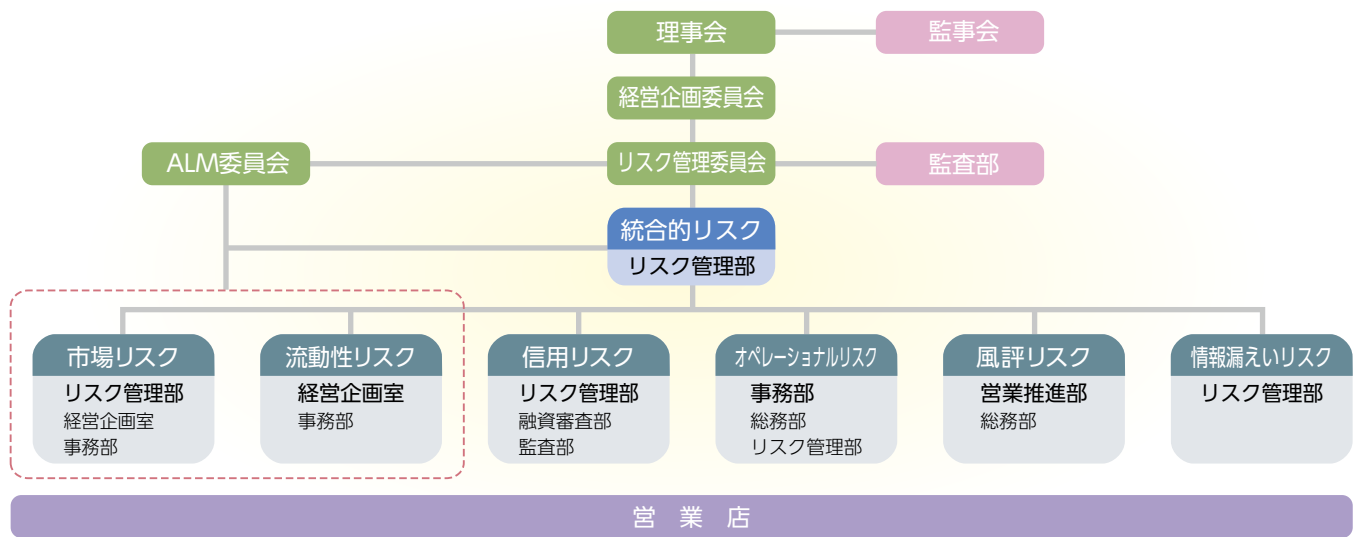
当金庫は、理事会の下、中・長期および直面する様々な課題の解決策を協議、検討するための機関として「経営企画委員会」を設置し、経営管理態勢の構築に努めております。

## リスク管理態勢

金融自由化の進展に伴い業務分野が拡大する反面、経営が直面するリスクはますます**複雑化・多様化**し、リスク管理態勢の充実が重要な経営課題となっております。当金庫では、金融情勢の変化に適切かつ迅速に対応し、経営の健全性維持と適切な収益確保を図るため、**リスク全体を統合的に管理する態勢の整備**を目指し、管理手法の向上とスタッフの充実に取り組んでおります。

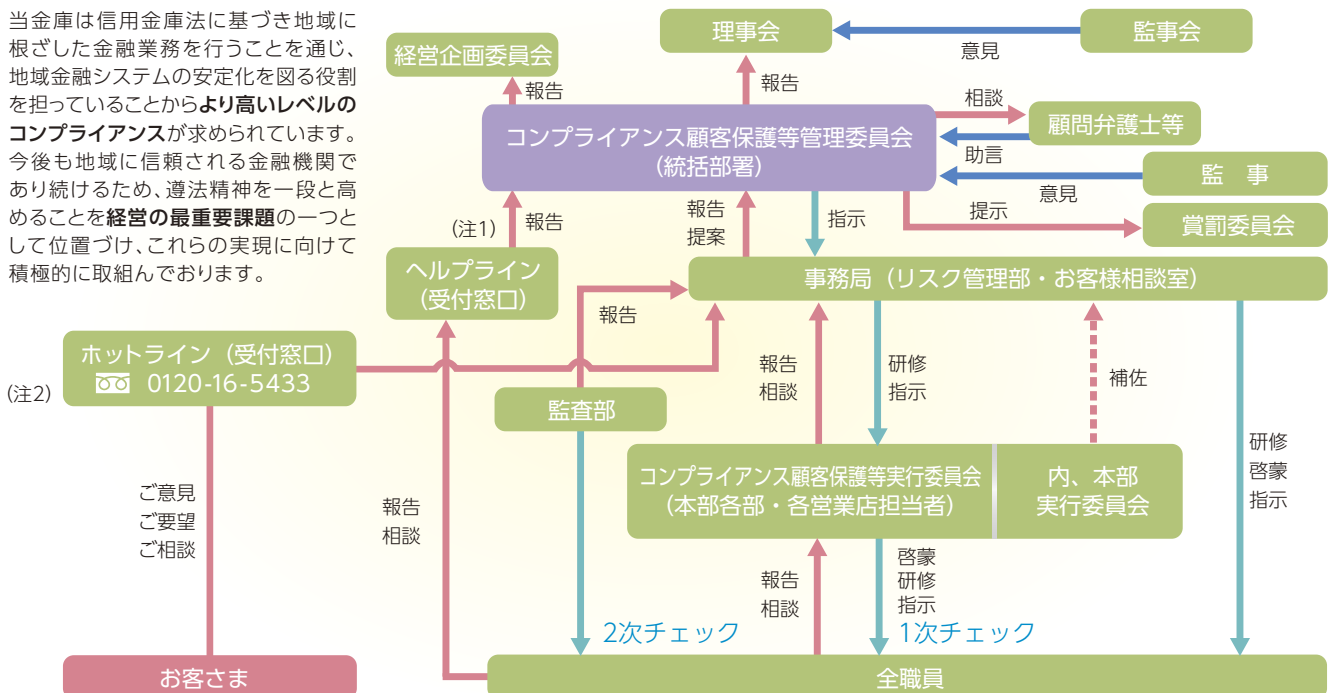
### リスク管理態勢

当金庫の各業務において発生する様々なリスクを、商品・業務・組織を超えて統合的に把握し、当金庫の意思決定に必要な情報を分析する組織として「**リスク管理委員会**」を設置、リスク情報に基づく業務運営方針の策定、リスク管理態勢の高度化に関する検討を行っております。



## コンプライアンス態勢

当金庫は信用金庫法に基づき地域に根ざした金融業務を行うことを通じ、地域金融システムの安定化を図る役割を担っていることから**より高いレベルのコンプライアンス**が求められています。今後も地域に信頼される金融機関であり続けるため、遵法精神を一段と高めることを**経営の最重要課題**の一つとして位置づけ、これらの実現に向けて積極的に取り組んでおります。



(注1) ヘルプラインとは、法令違反、規定違反、倫理的に問題がある事項等の不正・問題行為を職員が発見した場合の報告・相談窓口(「セクハラ苦情・相談」を含む)相談窓口は、内部通報制度の充実という観点から、常勤監事及び監査部担当職員に2名の顧問弁護士を加え職員が気軽に相談できるような受付体制にいたしました。  
 (注2) ホットラインとは、お客さまからのご意見・ご要望・ご相談に関するお問い合わせ窓口です。

## 個人情報保護に関する基本方針 ～とちしんプライバシーポリシー～

とちしんはお客様の個人情報を尊重し、その保護に全力を挙げて取り組んでおります。(詳細は当金庫ホームページをご覧ください)

## 反社会的勢力に対する基本方針

私ども栃木信用金庫は、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。

## 金融商品に係る勧誘方針

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

- 1.とちしんは、お客様の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係わ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・購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、とちしんは、お客様に適正な判断をしていただくために、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
- 3.とちしんは、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様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、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- 4.とちしんは、お客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。
- 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等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

### ●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確に対応するため業務運営体制・内部規制を整備し、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20ページ参照)またはお客様相談室にお申し出ください。

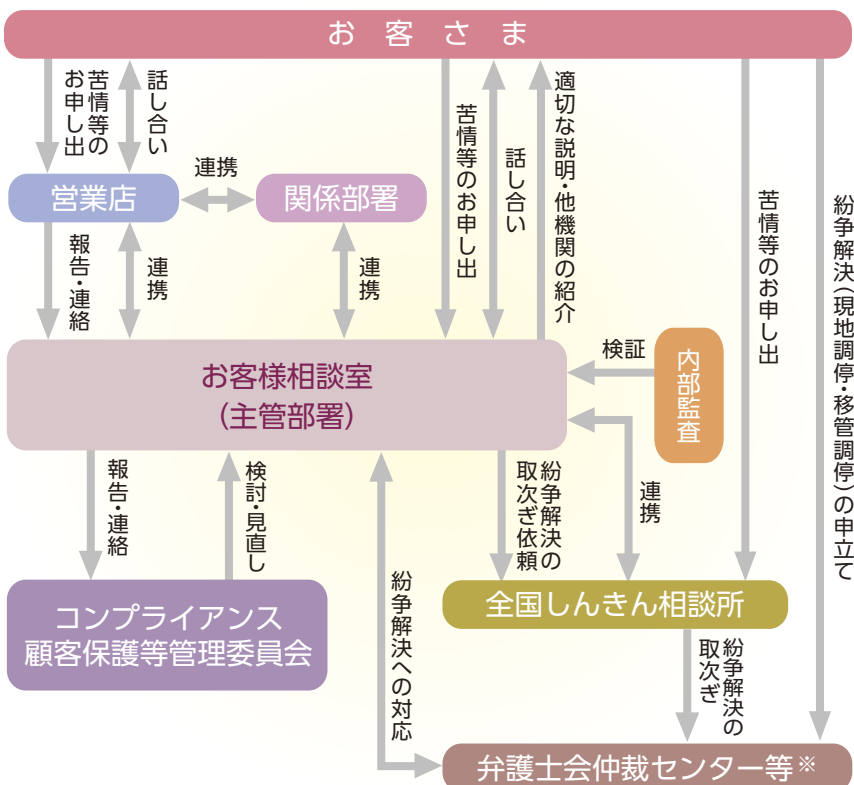
お客様相談室 ☎ 0120-16-5433

#### 【紛争解決措置】

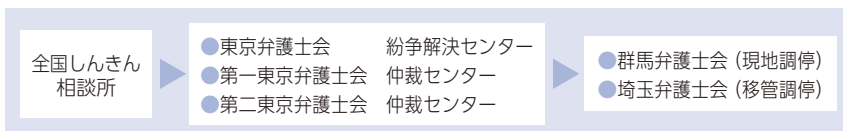
当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記お客様相談室または全国しんきん相談所(9時～17時)にお申し出があれば、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。なお、前記弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。その際には、お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システムを用いる方法(現地調停)や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)があります。ご利用いただ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お客様相談室」にお尋ねください。

- 全国しんきん相談所 ☎ 03-3517-5825
- 東京弁護士会 ☎ 03-3581-0031
- 第一東京弁護士会 ☎ 03-3595-8588
- 第二東京弁護士会 ☎ 03-3581-2249

### ●苦情等への取組体制



#### ※弁護士会仲裁センター等



とちしん  
ホット  
ライン ☎ 0120-16-5433  
【受付時間】平日午前9:00～午後5:00