

法令等遵守(コンプライアンス)の態勢

法令等遵守の態勢

コンプライアンスとは、日常業務を行うにあたり法令や法令に基づく各種のルールや庫内規程、社会的規範を遵守することをいいます。

当金庫が、地域社会の一員として地域の皆さまに信頼していただくためには、コンプライアンス態勢の強化に努めることが最も重要であると考えております。

当金庫の取組姿勢

当金庫は、信用金庫法第36条第5項第5号及び同法施行規則第23条に基づき、当金庫の業務の適正を確保するため「内部管理基本方針」を制定し、コンプライアンス態勢の整備に取り組んでおります。

内部管理基本方針

当金庫は、信用金庫法第36条第5項第5号及び同法施行規則第23条に基づき当金庫及び当金庫の子法人等からなる集団(以下「当金庫グループ」という。)の業務の適正を確保するための体制(以下「内部管理」という。)を整備しています。

1. 当金庫グループの役職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
2. 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
4. 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
5. 当金庫グループにおける業務の適切性を確保するための体制
6. 監事がその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項
7. 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性に関する事項
8. 当金庫グループの役職員が監事に報告をするための体制、その他の監事への報告に関する体制
9. その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

今後とも、コンプライアンスを経営の基本と位置づけ、積極的に取り組んでまいります。

反社会的勢力に対する基本方針

私ども結城信用金庫は、社会的責任と公共的使命を果たすため、反社会的勢力に対し毅然とした態度で臨み、断固たる態度でその関係を遮断し排除していくことにより、公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性の確保に努めます。

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～17時)に営業店(電話番号は21ページ参照)またはリスク統括部(電話:0120-208-705)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リスク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)、埼玉県弁護士会(電話:048-710-5666)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。

当金庫の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ものとします。

1. 当金庫は、お客さまの資産運用目的、知識、経験および財産の状況に照らして、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、研修を通じて知識の向上に努めます。
4. 当金庫は、お客さま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がございましたら、窓口までお問合わせください。

お客さま本位の業務運営にかかる基本方針

当金庫は、経営理念・経営方針のもと、お客さまの資産形成および資産運用に関する業務において、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまの家計の長期・安定的な資産形成をサポートするため、以下の基本方針に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

1. お客さまの家計の長期・安定的な資産形成に適う商品・サービスの充実に努めます。
2. お客さまのライフプランやニーズに応じた最適な商品・サービスをご提案します。
3. 商品・サービスのご提案にあたって、適切な情報をわかりやすくご説明いたします。
4. お客さまとの利益相反管理を徹底いたします。
5. お客さま本位の業務運営の実現・定着に向けて、人材育成や態勢整備に努めます。

利益相反管理方針

当金庫は、信用金庫法およ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、本方針および当金庫が定める庫内規定に基づき、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（以下「利益相反管理」といいます。）し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さま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、当金庫がお客さま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、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
 - (1) 次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - ① 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - ② 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
 - ③ 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
 - (2) ①から③のほかお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
3. 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。
 - ① 対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
 - ② 対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
 - ③ 対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
 - ④ 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および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程等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
5. 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。

個人情報保護の態勢

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、お客様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（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）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。

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

1. 個人情報とは

本プライバシーポリシーにおける「個人情報」とは、「住所・氏名・電話番号・生年月日」等、特定の個人を識別することができる情報をいいます。

2. 個人情報等の取得・利用について

(1) 個人情報等の取得

- 当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得をします。また、金庫業務の適切な業務運営の必要から、お客様の住所・氏名・電話番号、性別、生年月日などの個人情報の取得に加えて、融資のお申込の際には、資産、年収、勤務先、勤続年数、ご家族情報、金融機関でのお借入れ状況など、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識・ご経験、資産状況、年収などを確認させていただくことがあります。

- お客様の個人情報は、

- | | |
|---|---|
| ① 預金口座のご新規申込書等、お客様にご記入・ご提出いただく書類等に記載されている事項 | ④ 各地手形交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から提供される事項 |
| ② 営業店窓口係や渉外係等が口頭でお客様から取得した事項 | ⑤ その他一般に公開されている情報 |
| ③ 当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」等の入力事項 | |

等から取得しています。

(2) 個人情報等の利用目的

- 当金庫は、次の利用目的のために個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。また、お客様にとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。
- お客様本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示が求められた場合等を除いて、個人情報を第三者に開示することはございません。

① 個人情報（個人番号を含む場合を除きます）の利用目的（利用目的）

- ア. 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込の受付のため
- イ. 法令等に基づくご本人様の確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
- ウ. 預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
- エ. 融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため
- オ. 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため
- カ. 与信事業に際して当金庫が加盟する個人信用情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
- キ. 他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
- ク. お客様との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- ケ. 市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
- コ. ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
- サ. 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- シ. 各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- ス. その他、お客様とお取引を適切かつ円滑に履行するため

（法令等による利用目的の限定）

- ア. 信用金庫法施行規則第110条等により、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません。
- イ. 信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報等の特別な非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供いたしません。

② 個人番号の利用目的

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| ア. 出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務のため | エ. 国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務のため |
| イ. 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため | オ. 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため |
| ウ. 金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため | カ. 預金口座付番に関する事務のため |

上記の利用目的につきましては、当金庫のホームページの他、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。

(3) ダイレクト・マーケティングの中止

- 当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、お客様から中止のお申出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。中止を希望されるお客様は、下記のお問い合わせ先までお申出下さい。

3. 個人情報等の正確性の確保について

- 当金庫は、お客様の個人情報等について、利用目的の達成のために個人データを正確かつ最新の内容に保つように努めます。

4. 個人情報等の開示・訂正等、利用停止等について

- お客様本人から、当金庫が保有している情報について開示等のご請求があった場合には、請求者をご本人であること等を確認させていただいたうえで、遅滞なくお答えします。
- お客様本人から、当金庫が保有する個人情報等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報の訂正、追加、削除または利用停止、消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報の訂正等または利用停止等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。
- お客様からの個人情報等の開示等のご請求については、所定の手数料をお支払いいただきます。
- 以上のとおり、お客様に関する情報の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、下記のお問い合わせ先までお申出下さい。必要な手続についてご案内させていただきます。

5. 個人情報等の安全管理について

- 当金庫は、お客様の個人情報等の漏えい、滅失、または毀損の防止その他の個人情報等の安全管理のため、個人データの安全管理措置を講じます。

6. 委託について

- 当金庫は、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っています。また、委託に際しましては、お客様の個人情報の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督いたします。

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| ① キャッシュカード発行・発送に関わる事務 | ③ 定期預金の期日案内等の作成・発送に関わる事務 |
| ② ダイレクトメールの発送に関わる事務 | ④ 情報システムの運用・保守に関わる業務 |

7. 個人情報保護に関する質問・苦情・異議の申し立てについて

当金庫は、個人情報等の取扱いに係るお客様からの苦情処理に適切に取り組みます。なお、当金庫の個人情報等の取扱いに関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、当金庫のお取引店または下記の当金庫相談室までご連絡下さい。

結城信用金庫 相談室

住 所：〒307-8601 茨城県結城市大字結城557番地

電話番号：0296-20-8720
FAX：0296-20-8722