

お客さま保護管理態勢



当金庫はお客さまからの信頼を第一と考え、お客さまに安心してお取引いただけるよう、お客さま保護管理態勢の一層の強化に向けて役職員一丸となって取り組んでいます。

金融犯罪被害の未然防止

特殊詐欺や偽造・盗難キャッシュカードによる犯罪、インターネットバンキングの情報を利用した不正送金等の被害の未然防止及び極小化のために、日々の取引情報のモニタリングや、警察と連携した情報交換、啓蒙活動等を実施しています。

◆ 特殊詐欺への対策

当金庫では、多額のご出金、お振込をされる方へ資金用途等を確認するアンケートを実施するとともに、特殊詐欺被害を未然に防ぐため、自己宛小切手の発行等の対応を行っています。定期預金の解約などで来店されたお客さまのお話から詐欺被害が疑われる場合には、事情をお伺いし、警察と連携して適切な対応に努めています。

また、高齢者を狙った特殊詐欺被害の拡大防止のため、年齢や金額など一定の条件でATM出金の制限を強化しています。

振り込み詐欺救済法に基づく対応として、金融機関の預金口座に滞留している犯罪による被害資金の返還手続き等を行っています。詳しくはお客さま相談室までお問い合わせください。



(注) 1. 特殊詐欺等が疑われる不審な電話がかかってきた場合や、被害に遭われた場合は、最寄りの警察署へお届けください。

2. 振り込み詐欺救済法に基づく公告や手続きの流れ、振り込み詐欺救済法に関するQ&A等につきましては、預金保険機構のホームページをご覧ください。
預金保険機構ホームページ <https://furikomesagi.dic.go.jp/>

◆ セキュリティの強化

■ ATM利用限度額・限度回数の設定

特殊詐欺や偽造・盗難キャッシュカードによる不正出金の被害を極小化するため、1日あたりのATMご利用金額を個人・個人事業主のお客さまは100万円まで、法人のお客さまは200万円までに設定しています。限度額、限度回数は、お客さまのご希望に応じて一定の範囲内で変更することができます。

万一、偽造・盗難キャッシュカード等による被害に遭われた場合は、下記までご連絡ください。

平日	8:45~17:00	本店または営業店	店舗のご案内はP.35
	17:00~21:00	あいしんビジネスサービス(株) 監視センター 電話番号:089-946-1115	
当金庫休業日	8:45~17:00		

※上記以外の時間帯は、しんきんATM監視センター(06-6454-6631)までご連絡ください。

■ インターネットバンキングを悪用した不正送金への対策

インターネットバンキングを悪用した不正送金被害が増加しています。被害の未然防止のため、当金庫ホームページ上で無料セキュリティソフト「Rapport(ラポルト)(注1)」を提供し、利用促進を図っています。また、セキュリティの強化に有効な「ワンタイムパスワード(注2)」の利用を推進し、利用にかかる手数料を一部無料とするとともに、利用されていないお客さまの振込等の取引を制限しています。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。

(注) 1. 「Rapport」はIBM社が提供するソフトです。

2. インターネットバンキングログイン時に、IDとパスワードに加えて使用する使い捨てのパスワードのことです。利用にあたっては、キーホルダー型の専用端末「ハードウェアトークン」またはパソコン・スマートフォン専用アプリケーション「ソフトウェアトークン」のどちらか一方が必要となります。ハードウェアトークンは窓口での利用申込みが必要です。

■ キャッシュカード・暗証番号等の管理のお願い

- ・当金庫から、お客さまに電話などで暗証番号をお尋ねすることは一切ございません。
- ・暗証番号は、当金庫ATMでお客さまご自身によって変更することができます。
- ・キャッシュカード、通帳、印鑑等を自動車内等へ放置しないようにしてください。
- ・暗証番号には、生年月日、車のナンバー、電話番号、住所の地番など、推測しやすい番号は使用しないでください。
- ・やむを得ず暗証番号のメモを残す場合は、通帳やキャッシュカードとは別に保管してください。
- ・キャッシュカードで使用している暗証番号を金融機関以外の第三者との取引やサービスで使用しないでください。
- ・口座の残高確認や通帳記入を定期的(最低半月に1回程度)に行い、入出金の状況をご確認ください。

お客さま保護管理態勢

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

個人情報及び個人番号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5月30日法律第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5月31日法律第27号)及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ています。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めています。詳しい内容につきましては、当金庫ホームページに掲載しています。

当金庫の個人情報等の取扱いに関するご質問・苦情の申立てにつきましては、営業店窓口またはお客さま相談室までお申し出ください。

苦情処理措置・紛争解決措置等の概要(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、パンフレットで公表しています。

苦情等につきましては、営業店窓口またはお客さま相談室までお申し出ください。

【用語のご説明】

●金融ADR制度 (Alternative Dispute Resolution) = 裁判外の紛争解決
お客さまと金融機関との間で金融商品・サービス等に関するトラブルが発生した場合に、弁護士等の中立・公正な第三者が間に入り、裁判によらない話し合いで解決に努めるものです。裁判と比べて、基本的に短期間で金銭的負担が少ないことが特長です。

◆ 紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、お客さま相談室または全国しんきん相談所にお申し出があれば、東京三弁護士会の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、愛媛弁護士会が設置運営する紛争解決センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、お客さま相談室へお申し出ください。なお、お客さまから愛媛弁護士会及び東京三弁護士会へ直接お申し出いただくこともできます。

東京三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利用する方法もあります。例えば、愛媛弁護士会等において東京とテレビ会議システム等を用いる方法(現地調停)や、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、あらかじめ東京三弁護士会、全国しんきん相談所またはお客さま相談室へお問い合わせください。

名称	所在地	電話番号	受付日・受付時間
全国しんきん相談所 [一般社団法人 全国信用金庫協会]	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	03-3517-5825	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00
愛媛弁護士会 紛争解決センター	〒790-0003 愛媛県松山市三番町4-8-8	089-941-6279	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～12:00 / 13:00～16:00
東京三弁護士会	東京弁護士会 紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00 / 13:00～16:00
	第一東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～12:00 / 13:00～16:00
	第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00 / 13:00～17:00

■ 愛媛信用金庫お客さま相談室

各種ご相談、当金庫に対するご意見・ご要望、苦情等については、お客さま相談室までお申し出ください。

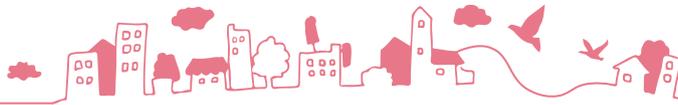
所在地: 愛媛県松山市二番町4丁目2番地11

電話番号: 089-946-1203

FAX番号: 089-946-1134

受付時間: 9:00～17:00(当金庫営業日)

※お客さまの個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客さまとのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。



反社会的勢力との関係遮断

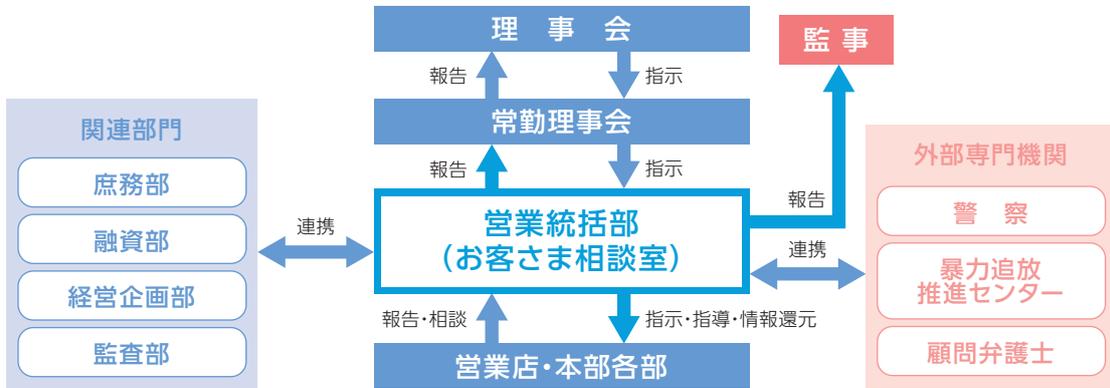
社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、反社会的勢力に対する基本方針及び対応規程を遵守し、厳正な対応を行っています。

各種預金規定、貸金庫・夜間金庫規定、融資関連契約書、出資加入申込書等には、反社会的勢力との関係遮断に関する条項を定めています。

また、定款に定める暴力団員等であると判明した既往会員については、法定脱退等の手続きを行い、関係遮断に努めています。

反社会的勢力に対する基本方針

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。



利益相反管理態勢

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理方針に基づき、適正な情報管理と適切な内部管理を行っています。

