

「消費者志向自主宣言」 2020年度フォローアップ

2021年3月31日

愛媛信用金庫

理事長 八石玉秀

(1) 理念

◆経営理念

私たちは、お客さま本位の質の高い金融サービスを提供し、お客さまの夢の実現のお手伝いと地域経済の発展に貢献することを通じ、卓越した業績をあげ、信頼度ナンバーワンの金融機関となることを目指します。

◆私たちの宣言

1. 私たちは、信用金庫人としてのコモンセンスを磨き、人格の陶冶と独自能力の向上に努めます。
2. 私たちは、法令遵守・倫理の確立に努めるとともに、社会的責任を自覚し、職務に邁進してまいります。
3. 私たちは、常にお客さまの立場に立って、様々な顧客価値に丁寧にこたえてまいります。
4. 私たちは、磐石の経営体質の確立に努め、職員が生き生きと希望と誇りを持って働ける職場づくりに努めます。

(2) 取組内容

課題解決に向けた取組み

事業を営むお客さまへ

当金庫は、四国財務局及び四国経済産業局から認定を受けた「経営革新等支援機関」です。専門の知識を持った業種別の担当者と営業店の職員が連携し、事業を営むお客さまの夢の実現やさまざまな課題の解決を目指しています。

◆ 創業・新規事業支援

創業・新規事業に関する取組みを「創業応援パッケージ」として取りまとめ、創業・新規事業の準備期から創業後の成長期まで、継続的なサポートを行っています。



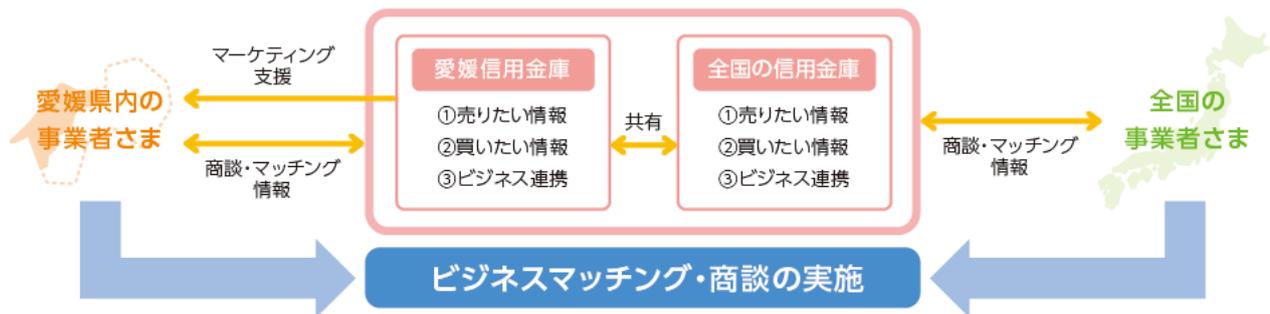
創業セミナー

◆ 事業の拡大・成長支援、経営革新支援

■ 販路拡大支援

信用金庫の強みである「つなぐ力」を活用し、全国の商談会や個別マッチング、ビジネス連携など、事業者さま一人ひとりに合ったマッチングサービスを提供しています。お取引先のお客さまの「売りたい」「買いたい」などのニーズに関する情報を金庫内のデータベースに公開・共有するサイトを運営し、お客さまに最適でタイムリーなマッチング情報をお届けしています。

また、新規販路開拓や新商品の開発等においても個別にマッチングを行い、ニーズが合致するお客さまをご紹介します。



お客さまの販路拡大やマッチングのお手伝いをするため、全国の信用金庫等と積極的に連携し、各地で開催されるビジネスマッチングなどへ出展を支援しています。

2020年11月5日、6日には、“コロナウイルスに負けない！日本を明るく元気に！”を掲げ、羽田イノベーションシティにて「2020“よい仕事おこし”フェア」が開催され、当金庫も実行委員として運営に協力しました。



コロナ禍でもオンラインでのマッチング支援を積極的に行いました

2020年度ビジネスフェア・商談会への出展支援実績

開催日	主催金庫等	開催地	出展を支援した企業数
10月30日～11月20日	信金中央金庫	オンライン	3社
11月5日	城南信用金庫	東京・オンライン	3社
11月5日～12月25日	城南信用金庫	オンライン	1社
11月14日	えひめ産業振興財団	愛媛	2社
11月21日～	城南信用金庫	オンライン	2社
1月18日～2月12日	信金中央金庫	オンライン	1社
1月25日～2月5日	信金中央金庫	オンライン	2社
3月24日～6月30日	東京東信用金庫	オンライン	4社
随時	日本フルハップ	オンライン	9社

■ 補助金・助成金活用支援

各種補助金・助成金の申請に関するご相談への対応や、申請手続きのお手伝いを行っています。

2020年度補助金・助成金支援実績

名称	件数
ものづくり・商業・サービス新展開支援補助金	22件
小規模事業者持続化補助金	27件
先端設備等導入計画	2件
事業継続力強化計画、経営革新計画、経営力向上計画	25件
その他補助金	9件

◆ 経営改善・事業再生支援、事業承継支援

■ 経営改善・事業再生支援

地域事業振興部をはじめ本部と営業店が協力し、他金融機関や外部機関とも連携しながら、現在の経営課題や事業の将来についてお客さまと一緒に考え、改善に向けて丁寧に取り組んでいます。

2020年度経営改善等支援実績

支援内容	件数
経営改善計画の取組みについて年間を通してフォローしている先	68件
新たに経営改善計画の策定について協力した先(他金融機関連携含む)	7件
経営改善に向け、公的機関の専門家と連携してビジネス課題解決支援を行った先	18件

■ 事業承継支援

お客さまに合わせた事業承継方法のご提案や事業承継計画書等の策定支援、専門機関の紹介等を通じて、計画的な事業承継のお手伝いをしています。M&Aについてのご相談にも対応しており、情報提供や専門機関の仲介等によりお客さまの事業規模・事業領域の拡大や事業の整理・集中に向けた取組みを支援しています。

また、愛媛県事業引継ぎ支援センターと「業務連携・協力に関する覚書」を締結し、情報共有やマッチングなど、事業の引継ぎや譲渡にかかる支援体制を強化しています。

◆ 行政・各種団体等との連携支援

県や市町等の地方公共団体やさまざまな専門機関との連携を強化し、相互に協力しあって中小企業の経営支援に取り組んでいます。

地方公共団体

愛媛県 各市町 等

大学・研究機関

愛媛大学 松山大学 等

各種機関

(公財)えひめ産業振興財団 各商工会議所・商工会
愛媛県中小企業再生支援協議会 愛媛県経営改善支援センター
愛媛県事業引継ぎ支援センター 税理士会・行政書士会 等

◆ 「経営者保証に関するガイドライン」への取組み

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」及び「事業承継時に焦点を当てた『経営者保証に関するガイドライン』の特則」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客さまからお借入れや保証債務整理の相談を受けた際に真摯に対応するための態勢を整備しています。また、経営者保証の必要性については、お客さまとの丁寧な対話により、法人と経営者の関係性や財務状況等の状況を把握し、同ガイドラインの記載内容を踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めています。

なお、当金庫において、2020年度に新規に無保証で融資をした件数は1,511件、新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合は16.65%、保証契約を解除した件数は32件、同ガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数(当金庫をメイン金融機関として実施したものに限り)は0件です。

■ 愛媛信用金庫コンサルティング事例集に詳しい内容を掲載しています

各種支援活動や制度の概要、事業に関するコンサルティングの事例、実際のお客さまの声などを紹介しています。詳細については、地域事業振興部までお問い合わせください。

地域事業振興部 TEL:089-946-1121



課題解決に向けた取組み

個人のお客さまへ

結婚・出産・子育て・退職後のセカンドライフなど、人生にはさまざまなライフイベントがあります。お客さま一人ひとりのライフプランに必要な資金等について一緒に考え、最適な金融商品・サービスの提供に努めています。

◆ ライフサイクル・ライフイベントにあわせた資産運用・資産形成のお手伝い

各営業店と本部所属のマネーアドバイザーが連携し、お客さまのニーズやライフプランにあわせた預かり資産商品のご提案や適時適切な情報提供を行っています。また、マイホーム・マイカー購入資金や子育て・教育にかかる資金、老後の生活資金等を備えるため、お客さまの細かなニーズに沿った商品ラインナップを揃えています。

■ 「生活資金支援ローン」取扱い開始

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中で、一時的な収入の減少等で生活資金に不安を感じるお客さまに対し、当座の必要資金に対応しています。

■ 「後見制度支援預金」取扱い開始

後見制度による支援を受けている方の預金のうち、日常的な支払いをするのに必要な金銭は後見人ご自身で管理し、残りの使用しない金銭を「後見制度支援預金」として、家庭裁判所の「指示書」に基づき別口座として管理をする預金商品です。被後見人の財産を安全かつ適切に保護・管理すること、後見人が被後見人の財産を長期にわたって管理するための負担を軽減することが期待できます。

◆ セカンドライフのお手伝い

当金庫では、年金に関するご相談に対し、丁寧なアドバイスを行うとともに、お客さまの受給手続きもお手伝いしています。年金を受給されているお客さまには、専用の商品や旅行のご案内等を行うとともに、お誕生日にはプレゼントをお届けしています。また、来店が困難なお客さまには、ご自宅まで年金をお届けするサービスを実施しています。

■ 誕生月にプレゼントをお届けします

■ 砥部焼浅鉢(あさばち)プレゼント!!

愛媛信用金庫(自動年金受取り)をご利用いただくと、「砥部焼浅鉢」を誕生月にお届けします。

また、ご夫婦で(自動年金受取り)をご利用いただくと、「砥部焼浅鉢」と「洗剤」を誕生月にお届けします。

■ 年金に関するご相談はこちら

■ 無料年金相談会

各営業店で開催しています。詳しいスケジュールは当金庫ホームページに掲載しています。

■ 年金相談フリーダイヤル

専属の相談員(社会保険労務士)が年金に関するあらゆるご相談に対応します。

 **0120-605165**

<受付時間>
月曜日・火曜日・水曜日
(当金庫休業日を除きます)
9:00~12:00/13:00~15:00

◆ 相続に関するニーズへの対応

信金中央金庫の信託契約代理店として信託商品を取り扱っています。

地域の活性化に向けて

◆ ボランティア活動・地域イベントへの参加

地域のお祭りへの参加



リニューアルオープンした松前支店で宗意原獅子舞保存会の皆さまに舞っていただきました。

献血



毎年、献血活動に参加しています。

ロビー展



各営業店でロビー展を開催しています。

芋ほり体験



営業店の花壇で育てたサツマイモを園児と一緒に収穫しました。

インターンシップ



当金庫の就業体験を目的として開催しています。

松山まつりon Web



松山まつりon Webに参加し、連・チーム部門でベストムービー賞に選ばれました。

愛媛県や県内市町村等の地方創生に関する取組み方針を踏まえ、「まち」「ひと」「しごと」の好循環の確立を目指して、地域のさまざまな主体と連携しながら活動しています。

■ 「事業承継支援に係る連携協定」を締結

四国税理士会愛媛県支部連合会と連携し、特例承継計画策定の支援をするなど、親族内承継にかかるサポートをします。



■ SCBふるさと応援団

信金中央金庫の創立70周年事業「SCBふるさと応援団」の寄附対象事業に、当金庫が推薦した松山市の道後温泉活性化事業が選出され、信金中央金庫から松山市へ1,000万円の寄附が決定しました。



SCBふるさと応援団

信金中央金庫の創立70周年を記念して、地方創生応援税制（企業版ふるさと納税）の仕組みを活用した寄附で、地域の課題解決や持続可能な社会の実現に資する地域創生事業を地元の信用金庫と共に応援し、地域社会の発展に貢献することを目的に実施する事業です。

■ 松山市とよい仕事おこしフェア実行委員会が「包括的連携に関する協定」を締結

当金庫も実行委員を務め、「よい仕事おこしネットワーク」を運営する標記委員会と松山市が、地域活性化と産業の振興を図り、地域社会の発展に寄与するための包括的連携を締結しました。

「よい仕事おこしネットワーク」とは、全国約7,000の信用金庫網を活用し、「毎日が商談会」をテーマに地域の枠組みを超えたマッチングや販路開拓、経営課題の解決を目的としています。各信用金庫がお客さまから事業に関するご要望を受け、事務局の専属コーディネーターが全国の信用金庫や大手・中小のプレイヤーに情報を発信し、各種の要望を解決するための情報をつなぎます。当金庫では、地域事業振興部がネットワークへの情報発信や仲介を担当しています。

課題解決に向けた取組み

その他のCSR活動

◆ 環境保全活動

環境方針に基づき、電力、燃料、事務用紙等の使用量削減や、クールビズ・ウォームビズ、環境配慮型商品の取扱いなどに取り組んでいます。

2020年度環境自主行動計画の取組み状況

	業界削減目標	当金庫削減目標	実績
電力使用量	△19%	△19%	△31.35%
ガソリン使用量	—	△15%	△35.56%
コピー用紙使用量	—	△4%	△21.92%

(注) 1. 削減目標は基準年度(平成21年度)対比で設定しています。
2. 基準年度以降に設置・廃止した店舗については含めていません。

◆ 地域コミュニティにおける相互扶助活動

■ 防災士の養成とAEDの設置

役職員の防災意識の高揚を図り、災害発生時には地域の一人として率先して活動することで、地域の減災・防災の実効性を高められるよう、防災に関する正しい知識と技能を有する防災士の育成に取り組んでいます。2020年度は、6名の職員が防災士の資格を取得し、防災士の有資格者は、全体で148名になります。

また、本店及び一部営業店にはAED(自動体外式除動器)を設置しています。

人材育成

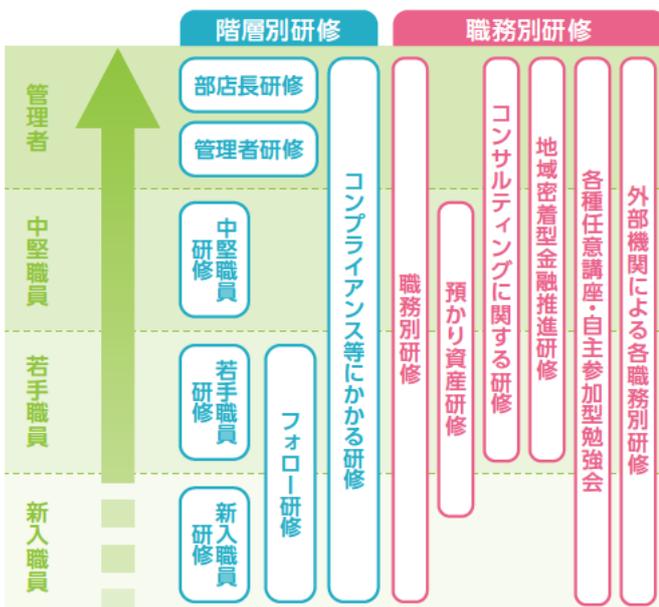
当金庫では、日々の業務やOJT、研修等を通じて、目利き力、課題解決力をはじめさまざまな専門知識・能力の向上を図り、地域の皆さまから信頼される魅力ある職員の育成に努めています。

◆ OJT・目標管理制度

OJT(On the Job Training)をはじめとする現場での計画的な実践指導や、職員一人ひとりが1年を通じて達成したい具体的な業務目標を定め、計画したスケジュールを上司と管理・共有する目標管理制度によって、信用金庫人としての能力開発・向上を図っています。

◆ 教育研修体系

職務別、階層別のカリキュラムに基づき、本部や外部講師等による研修や勉強会を行っています。



職務別研修



コミュニケーション能力向上のための勉強会

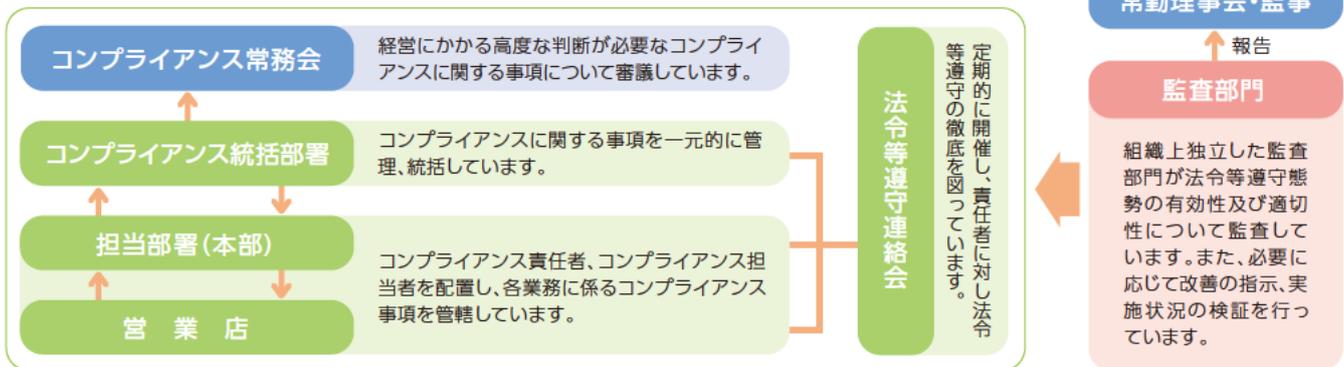
業務の適正を確保するための体制

業務の健全性・安全性を確保するため、「内部管理基本方針」に基づきさまざまな施策を実践し、当金庫グループのコーポレートガバナンスに関する体制を有効に機能させるよう努めています。

コンプライアンス体制

「業務の有効性及び効率性」「財務報告の信頼性」「資産の保全」を確保するための前提となる「法令等遵守の徹底」を経営の最重要課題のひとつとして位置付けています。「コンプライアンス基本方針」「コンプライアンス行動規範」を制定し、さまざまな対応を図っています。

◆ コンプライアンス体系



◆ コンプライアンス・プログラム

具体的な実践計画として年度ごとに策定している「コンプライアンス・プログラム」に基づき業務を遂行し、進捗状況を四半期ごとに理事会へ報告しています。また、定期的に共通のテーマを通知し、毎月全部店で勉強会を行い、全職員の理解度や遵守状況を確認しています。



◆ 部門内検査

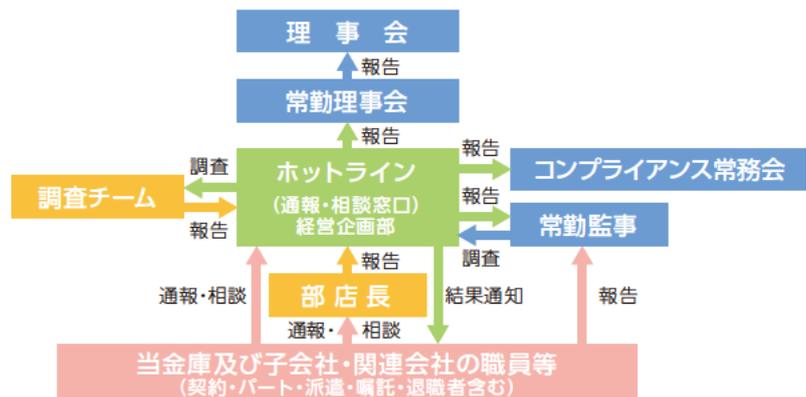
不祥事件の未然防止と職員の事務検証能力やコンプライアンス意識の向上を目的として、「部門内検査実施要領」に基づく自主検査を全部店で実施し、相互牽制機能の充実・強化を図っています。

◆ 役職員へのコンプライアンス意識の徹底

一般社団法人全国信用金庫協会が策定している「信用金庫行動綱領」及び当金庫の「コンプライアンス・マニュアル」を全役職員がいつでも閲覧できるようにしています。また、研修や各部店の勉強会で周知徹底を図っています。

◆ 内部通報制度

コンプライアンス上疑義のある行為を知った場合に、所属部店の上司を介さずコンプライアンス統括部署に直接通報・相談できる窓口を設置しています。当金庫グループの役職員から直接監事に報告することもできます。ホットラインの内容等を記載した内部通報マニュアルは、当金庫グループの役職員全員へ配付しています。

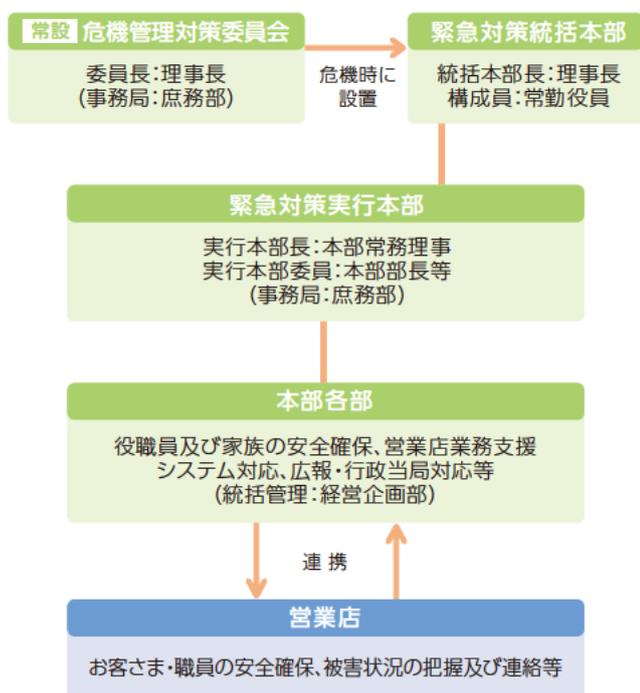


業務の適正を確保するための体制

危機管理体制

当金庫では、お客さまと役職員の安全確保及び二次災害の防止、業務の早期復旧に努め、地域住民の生活や経済活動の維持を図るため、業務継続基本計画（BCP）を策定し、金庫業務の継続が困難になると想定されるあらゆる危機（自然災害・人的災害・システム障害等）に備えています。

◆ 危機管理体制図



◆ 非常用設備の設置

大規模災害時に業務継続態勢を維持できるよう、本店及び一部営業店に非常用自家発電装置を設置しています。



◆ 松前支店が災害時に一時的な避難所へ

2020年8月にリニューアルオープンした松前支店は、自家発電装置や蓄電池を設置するなど、災害時に一時的な避難所としての機能を持ち合わせています。

◆ 各種訓練の実施

大規模地震発生を想定し、本部と全営業店で統一シナリオに基づく訓練を定期的実施しています。また、危機時において迅速な対応ができるよう、営業店への緊急時現金配送訓練や、火災を想定した防災訓練、強盗や不審者の侵入を想定した防犯訓練などを実施しています。



◆ 他金融機関・各種団体との協力体制

南海トラフ巨大地震をはじめ大規模な自然災害発生時の円滑対応及び相互協力、業務継続態勢を補完することを目的として、愛媛県、松山市、他金融機関などと協定を結んでいます。また、松山市消防局から「防災協力事業所」として認証を受けています。

情報セキュリティ対策

インターネット経由でのウイルス感染によるデータの窃取や改ざんなど、サイバー攻撃等は日々進化し、多様化しています。当金庫では、保有する情報資産を適切に保護・管理し、お客さまに安心してご利用いただくため、情報資産保護に関する基本方針(セキュリティポリシー)を定め、さまざまな安全対策に取り組んでいます。

◆ サイバーセキュリティ対策にかかる態勢整備

サイバー攻撃は、環境の変化、時間の経過とともに新たな手法・手口が出現します。当金庫では、情報システムに対するサイバー攻撃を識別・分類・分析・評価して効果的な防御を行い、セキュリティを確保することを目的として、従来の「危機管理規程」に加え、サイバーインシデントに特化した規程やマニュアルを新たに制定し、実効性ある態勢整備と情報収集、役職員等のセキュリティ意識の醸成など、対策の継続的な見直しに取り組んでいます。

【用語のご説明】

● インシデント

一般的には出来事、事象、事故を意味する英単語ですが、情報セキュリティ分野ではコンピュータやネットワークのセキュリティを脅かす事象を意味します。セキュリティインシデントとも呼ばれることがあり、インシデントの例として不正アクセス、Webサイトの改ざん、Dos攻撃が挙げられます。

〈サイバーインシデント発生における対策本部〉



◆ サイバー攻撃等への対策

信用金庫業界におけるサイバーセキュリティ演習訓練や内閣官房が行う「分野横断的演習」の演習疑似体験プログラムに参加するなど、当金庫の対応について外部から評価を受け、改善・強化を図っています。

当金庫の外部接続ネットワークのサーバーやPCには、セキュリティ対策ソフトウェアを導入しています。また、標的型攻撃メールに関する情報や不審メールに関する情報は、担当部署へ随時連絡し注意喚起するとともに、不明な先等からの電子メールについては、管理部署で事前にチェックを行っています。

◆ ウイルス対策

当金庫の内部情報を外部に流出させることのないよう、業務上のシステムと外部接続用のシステムを完全に分離しています。また、職員個人が所有する電子情報媒体(フラッシュメモリ等)の店舗内への持ち込みを禁止しています。

個人情報を取り扱うサーバーやPCには、ウイルス対策ソフトウェアを導入しています。また、ウイルス被害、感染、伝染を防止するため、業務上認められ持ち込みされた外部記憶媒体・ファイルなどを使用する場合は、PCやサーバーに展開する前に、管理部署において厳正なウイルスチェックを行っています。

業務の適正を確保するための体制

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与とは、犯罪や不当な取引で得た資金を、正当な取引で得たように見せかけたり、多数の金融機関等を転々とさせることで、資金の出所を分からなくしたりする行為や、テロの実行支援等を目的としてテロリストに資金を渡す行為などを指します。

当金庫は、複雑化・高度化するマネロン・テロ資金供与の手口に対応し、有効に防止するため、さまざまな対策を講じています。今後も、金融庁が2021年2月に改正したガイドライン等を踏まえ、実効的な態勢を整備してまいります。



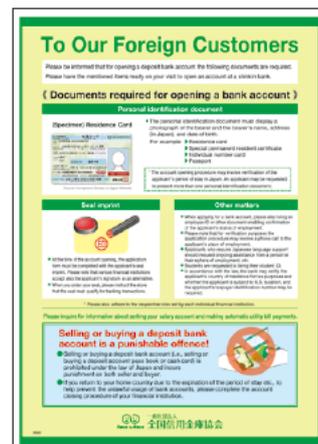
お客さまへのお願い事項

- 特定の国に居住・所在している方等とお取引等をされる場合は、資産・収入の状況等を確認させていただくことがあり、その際に、従来とは異なる資料のご提示や質問へのご回答をお願いする場合があります。
- お客さまとお取引の内容、状況等に応じて、過去にご確認させていただいた、お客さまの氏名・住所・生年月日や、お取引の目的等を窓口や郵便等により再度ご確認させていただく場合があります。また、その際に各種書面等のご提示をお願いする場合があります。
- 各種質問へのご回答やご依頼した資料のご提出について、適切にご対応いただけない場合、やむを得ず新規のお取引をお断りさせていただくことがあります。また、既にお取引いただいているお客さまにおかれましては、やむを得ずお取引を制限等させていただく場合があります。
- 追加のご確認等のため、通常よりお手続きのお時間をいただく場合があります。

犯罪組織やテロ組織への資金流入を未然に防ぎ、安全で利便性が高い金融サービスを維持するため、皆さまのご理解とご協力をお願いします。

◆ 口座売買への対策

マネー・ローンダリング対策のリスク低減措置として、訪日外国人の口座開設受付時に必要書類等の案内と口座売買を注意喚起する各言語（日本語、中国語、英語、韓国語等15カ国語に対応）で記載された外国人向けチラシを交付し、口座売買防止の説明を行っています。また、来日外国人の場合は、「普通預金規定外国語版」をあわせて交付し、預金者が帰国の予定なく日本から出国した場合に解約することができるように各言語（日本語、中国語、英語、韓国語）に対応した「念書」を徴求することとしています。



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、現金交付型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。

振り込め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ください。
2. 振り込め詐欺救済法に基づく公告や手続きの流れ、振り込め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.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変更することができます。

■ 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BM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。

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.37-38
	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。

■ 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、基本的に短時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、年末年始除く) 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 / 13:00～15:00
	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

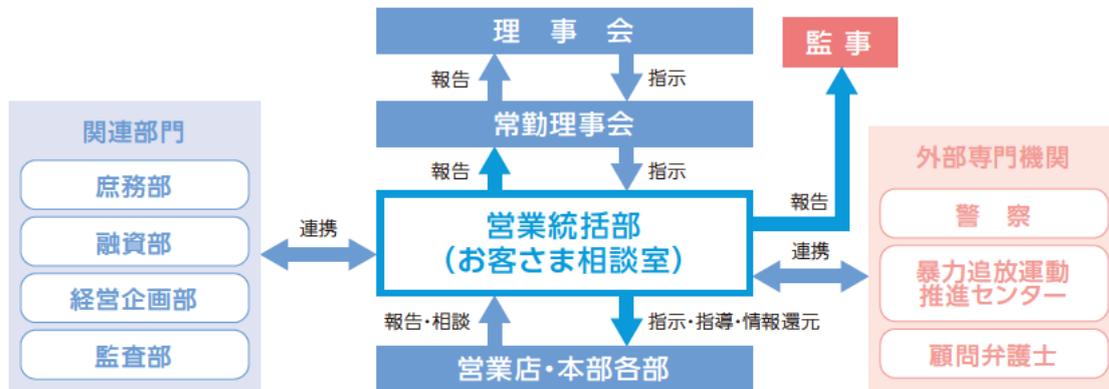
社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、反社会的勢力に対する基本方針及び対応規程を遵守し、厳正な対応を行っています。

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、定款に定める属性要件・行為要件に該当し、反社会的勢力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。

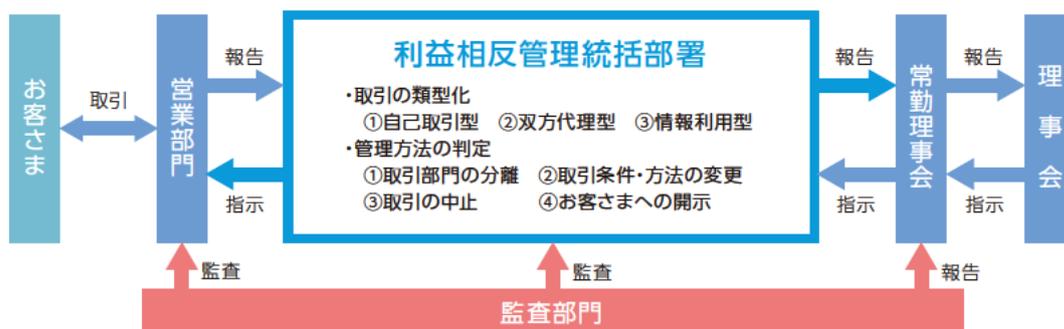
反社会的勢力に対する基本方針

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。



〈①自己取引型〉

〈②双方代理型〉

〈③情報利用型〉

