

「消費者志向自主宣言」 2022年度フォローアップ

2023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

2022年度の取組み概要

愛媛信用金庫 三か年計画

— コロナに打ち克ち、地域社会の力強い回復を目指して —

2021年度にスタートした三か年計画(2021年4月1日~2024年3月31日)では、これまで同様に業務執行の前提であるコンプライアンスを徹底したうえで、信用金庫の本業である「中小企業金融」に引き続き積極的に取り組み、特に、コロナウイルスの影響を受けられた方々への対応を中心としたさまざまな施策や活動を展開していく計画としています。

コロナウイルスの影響が長期化し、地域経済の早期回復が見通せない中で、地域の事業者への徹底した事業継続支援に取り組んでいくことが、当金庫の地域社会における果たすべき役割であると認識し、安定した資金供給だけでなく、当金庫独自の金融サービスに加え、全国の信用金庫網を活かした業界の「つなぐ力」を活用しながら、総合的な事業支援を実施していくことで、地域社会の力強い回復を目指してまいります。

◆ 最重要課題

- 新型コロナウイルス感染症の影響を受けられた方への対応
- 主体性を持った職員の育成
- 厳しい収益環境への対応

◆ 重要課題

- 営業推進態勢の見直し
- 信用リスク管理の強化
- 職員満足(ES)の向上
- デジタル化への対応
- 中小企業金融の強化
- 内部管理の強化
- 人事制度の見直し
- 事業承継への対応
- コスト管理の徹底
- 危機管理態勢の強化

◆ 重点施策

1. 経営管理態勢の強化

- (1) コンプライアンスの徹底 (2) 財務基盤の強化 (3) 内部監査の強化

2. お客さま支援 (コンサルティング機能)の強化

- (1) 感染症の影響を受けたお客さまへの対応 (2) 営業推進態勢の見直し

3. 人材育成の取組み強化

- (1) 主体性を持った職員の育成 (2) 職員への経営理念の浸透
(3) 多様な人材の確保と長期的な育成

4. 組織風土改革

- (1) 職員満足(ES)の向上 (2) 時代に合った人事・賃金制度の見直し

◆ 人材育成・確保

当金庫では、日々の業務やOJT、研修等を通じて、お客さまのためにどのような提案ができるのか、自分で考え行動できる職員の育成に努めています。

また、多様な人材が働きやすい職場づくりを目指し、様々な制度や施策を実施しています。

● ジョブリターン制度を導入

中途退職した職員を本人の希望により再雇用(復職)する制度であり、就業機会の提供、多様な人材が活躍できる組織づくり、優秀な人材の確保を目的として導入しました。

● 短期育児休暇の創設

仕事と育児を両立する職員をサポートするため、育児目的の特別休暇を取得できる制度を創設しました。

● 副業・兼業制度の取扱開始

多様な働き方の推進施策の一環として、本業以外での新たな知識やスキルの習得や自律的・主体的なキャリア形成を目的とした副業・兼業についての取扱いを定めました。



課題解決に向けた取組み

当金庫は、お客さまとの対話を大切にするFaceToFaceの活動を通じて、それぞれのお客さまの事業の状況や経営環境をしっかりと把握し、目標や課題を共有したうえで、達成や解決に向けた取組みを実施しています。

◆ 補助金・助成金活用支援

事業者さまの課題に適した各種補助金・助成金の活用のご提案や申請手続きに関するサポートを行っています。

2022年度は、事業再構築補助金を中心に50件の補助金申請支援を行いました。

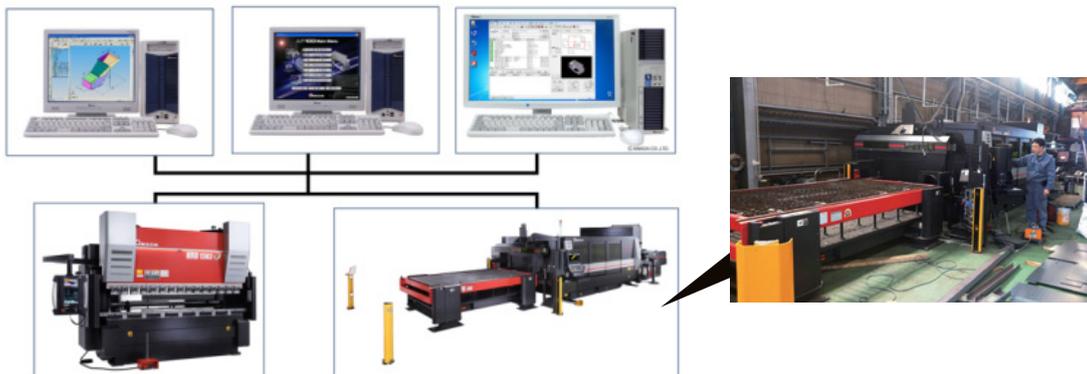
2022年度補助金・助成金支援実績

名称	件数
事業再構築補助金	29件
ものづくり補助金	4件
小規模事業者持続化補助金	7件
愛媛県新ビジネスモデル展開促進補助金	10件

【事例紹介】 有限会社 愛媛工業 様 (四国中央市) 産業用機械部品製造業

他の地域から同業者の進出による価格競争の激化や熟練工の高齢化等の課題を抱えており、当金庫に対して補助金を活用した設備投資の相談を受け、事業再構築補助金の申請にかかるサポートを行いました。

新規に導入した3次元ファイバーレーザー加工機と既存設備(3次元CAD等)と連携させることで図面作成から切断・曲げ加工までのネットワーク化を実現しました。課題であった熟練工の高齢化問題や業務効率化による価格競争力の強化につながるるとともに、地元企業への鋼材供給等の新たな分野に進出することを目指しています。



◆ 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。

● 無料創業セミナーの開催

【カリキュラム】

- ・先輩创业者の体験談
- ・経理、会計の基礎
- ・創業計画書の作成方法 等



創業

成長期

【創業準備(事業計画)】

- 原則担保・保証人不要の創業応援ローンの提供
- モニタリングによる継続的な事業支援

2022年度の取組み概要

◆ 事業の拡大・成長支援、経営革新支援

■ 販路拡大支援

お客様の販路拡大や様々なマッチングのお手伝いをするため、信用金庫の強みである「つなぐ力」を活用し、全国各地やオンラインで開催されるビジネスマッチングなどへの出展を支援しています。

2022“よい仕事おこし”フェア『コロナに負けるな!大商談会』

東京ビッグサイトで開催されたビジネスマッチングにお取引先3社の出展をサポートしました!



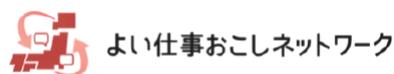
「笑顔あふれる!愛媛県!」“おいしい逸品”食品リモート商談会

当金庫のお取引先3社が参加しました!



◆ よい仕事おこしネットワーク

全国約7,400店舗の信用金庫網を活用し、毎日が商談会をテーマに販路拡大をはじめとする様々な課題に対して、無料でマッチングや相談ができるシステムを提供しています。



◆ 行政・各種団体等との連携支援

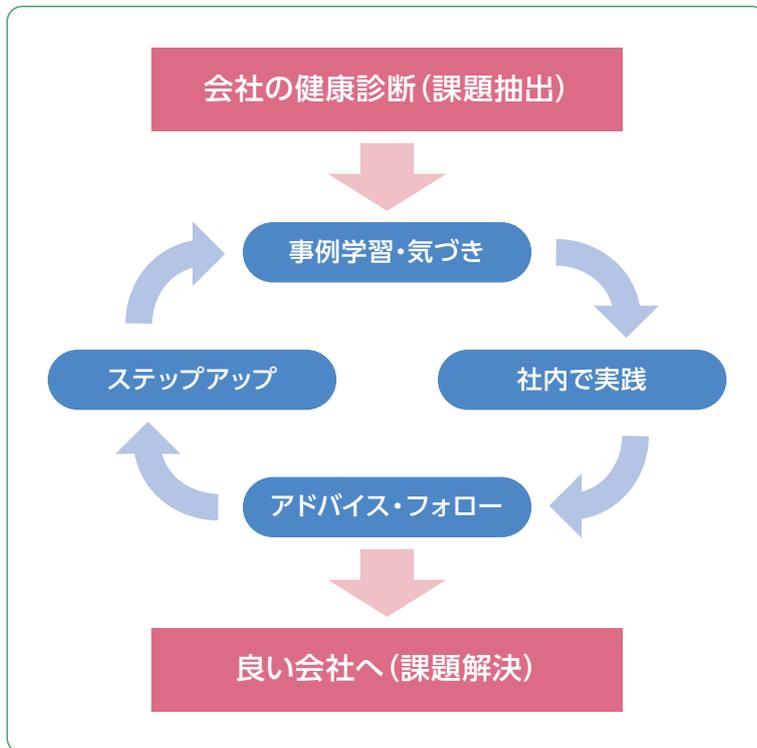
県や市町等の地方公共団体やさまざまな専門機関との連携を強化し、相互に協力しあって中小企業の経営支援に取り組んでいます。

地方公共団体 愛媛県 各市町 等	各種機関 (公財)えひめ産業振興財団 各商工会議所・商工会 愛媛県中小企業活性化協議会 税理士会・行政書士会 等 愛媛県事業承継・引継ぎ支援センター
大学・研究機関 愛媛大学 松山大学 等	

◆ 経営革新支援

■ 経営塾を開講

会社の健康診断による経営課題の把握と解決方法を研究する自主参加型の講座を開講し、座学だけではなく、グループワークや自社での実践・成果発表を通じて、良い会社づくりを目指す経営者等を支援しています。



経営力向上塾



女性経営者塾

◆ 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

本部の所管部署と営業店が協力し、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。

2022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	85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)	8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	9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、愛媛県事業承継・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。

2022年度の取組み概要

地域活性化に向けた取組み

◆ 愛媛県とよい仕事おこしフェア実行委員会が包括連携協定を締結

当金庫も実行委員を務めるよい仕事おこしフェア実行委員会と愛媛県が地域活性化および産業振興に向けた連携協定を締結しました。全国の信用金庫のネットワークを活用した中小企業支援や観光振興などに県と一体となって取り組めます。

連携・協定事項

1. 中小企業の支援に関すること
2. 観光振興に関すること
3. 就業支援及び雇用促進、人材の強化に関すること
4. 企業誘致に関すること
5. 移住定住及び都市農村交流促進に関すること
6. その他、地域産業振興、中小企業等支援及び地域支援に関すること



◆ JR四国と四国地区信用金庫協会の連携 ～JR四国の旅行計画「四国家のお宝」に参画～

四国地区内の信用金庫とJR四国が連携し、四国地区全体の地域活性化・地域振興に向けた取組みを実施しています。2022年6月には、地域密着型ツアー「四国家のお宝」シリーズが伊予市で開催され、当金庫のお取引先にも珍味製造の体験企画などに協力していただきました。



JR伊予市駅でお出迎え



理事長挨拶の様子



珍味製造プチ体験

◆ えひめ・まつやま産業まつり「すごいもの博2022」に協賛・参加

3年ぶりに開催された県内最大級の産業イベント「すごいもの博2022」に協賛するとともに、ブースを出展し、当金庫のお取引先2社が自慢の商品を販売しました。



◆ 地域イベントへの参加・ボランティア活動

■ 「しまなみサイクリング 2022」に協賛・参加



■ 「第60回愛媛マラソン」給水ボランティア



■ 信用金庫の日



■ 地域に密着した取組み



職場体験学習



大洲城キャスルスステイお手伝い



園児芋ほり体験



第57回松山野球拳おどり



くままちひなまつり



各種ロビー展

📷 「Instagram」公式アカウントを開設しました!

お客さまの自慢の商品・サービスの紹介や地域のイベント、当金庫の店舗や新商品の情報等を投稿しています。ぜひ、ご覧になってください。

ぜひフォローしてください!!



アカウント名
@ehime_shinkin



2022年度の取組み概要

SDGsへの取組み

◆ 松山市と「市内企業の脱炭素投資促進事業に関する連携協定」を締結

市内企業の脱炭素経営への取組みを支援することを目的に松山市と連携協定を締結しました。

官民が協力して脱炭素化に向けた投資促進を後押しし、2050年までに温室効果ガス排出量を実質ゼロにするカーボンニュートラルの実現を目指します。



◆ 松山市および松山市社会福祉協議会と「遺贈寄附に関する協定」を締結

地域の方々の「遺産をふるさとのために役立ててほしい」という思いに応えることを目的として、松山市および社会福祉協議会と連携し、松山市等への遺贈を円滑に進める仕組みを構築しました。遺贈希望者は当金庫が取り扱う遺贈信託のサービスを利用することで、自治体等への遺産の寄附に必要な複雑な手続きや費用負担を軽減することができます。



◆ 愛媛県「あいサポート企業」に認定

愛媛県が2022年6月に開始した障がいのある方が暮らしやすい地域社会(共生社会)を県民とともに作っていく「笑顔のあいサポート運動」に賛同し、同運動に取り組む「あいサポート企業・団体」として当金庫が第1号で認定されました。当金庫は、障がいのある方への必要な配慮等を理解し、様々な場面でそれを実践できる職員の養成を通じて、障がいのある方が暮らしやすい地域社会を目指します。



◆ お取引先の脱炭素への取組み支援

社会全体で脱炭素化への動きが広がっており、中小企業においても脱炭素にむけた取組みを求められることを踏まえ、e-dash(株)と提携しCO₂排出量可視化サービスの提供を開始しました。



しんきんSDGs私募債『ちいきのミライ』の取扱い

当金庫では、SDGsの達成に向けた取組みを行う企業が発行する私募債「しんきんSDGs私募債『ちいきのミライ』」を取扱っています。

本私募債は、引受人である当金庫と財務代理人の信金中央金庫が、それぞれの受入手数料を一部割引し、発行企業が割引相当額以上の物品等をSDGs達成のために活用する団体等へ寄付する商品です。

※発行には、一定の財務基準を満たす等の要件があります。

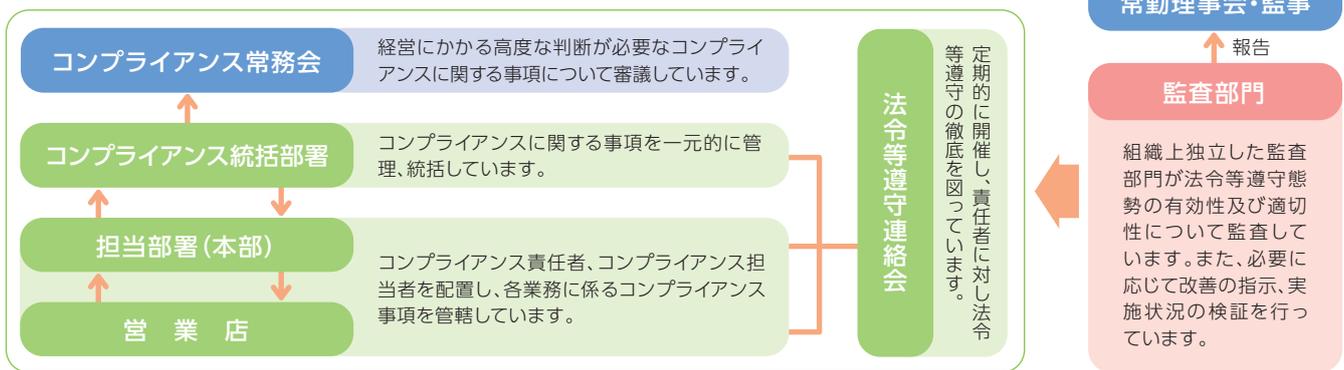
業務の適正を確保するための体制

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

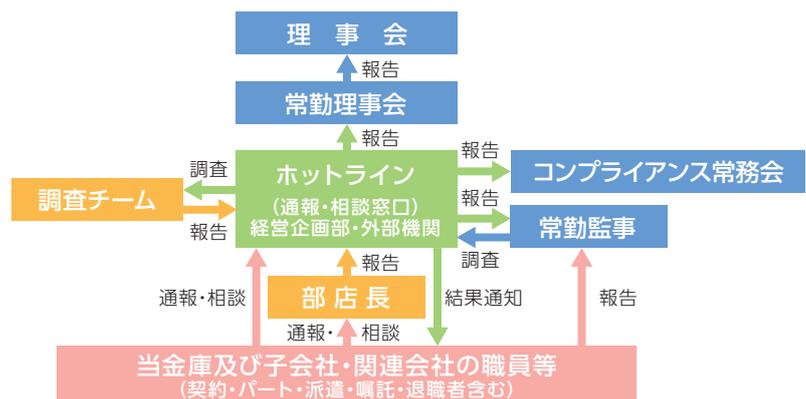
不祥事件の未然防止と職員の事務検証能力やコンプライアンス意識の向上を目的として、「部門内検査実施要領」に基づく自主検査を全部店で実施し、相互牽制機能の充実・強化を図っています。

◆ 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および外部機関に直接通報・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。



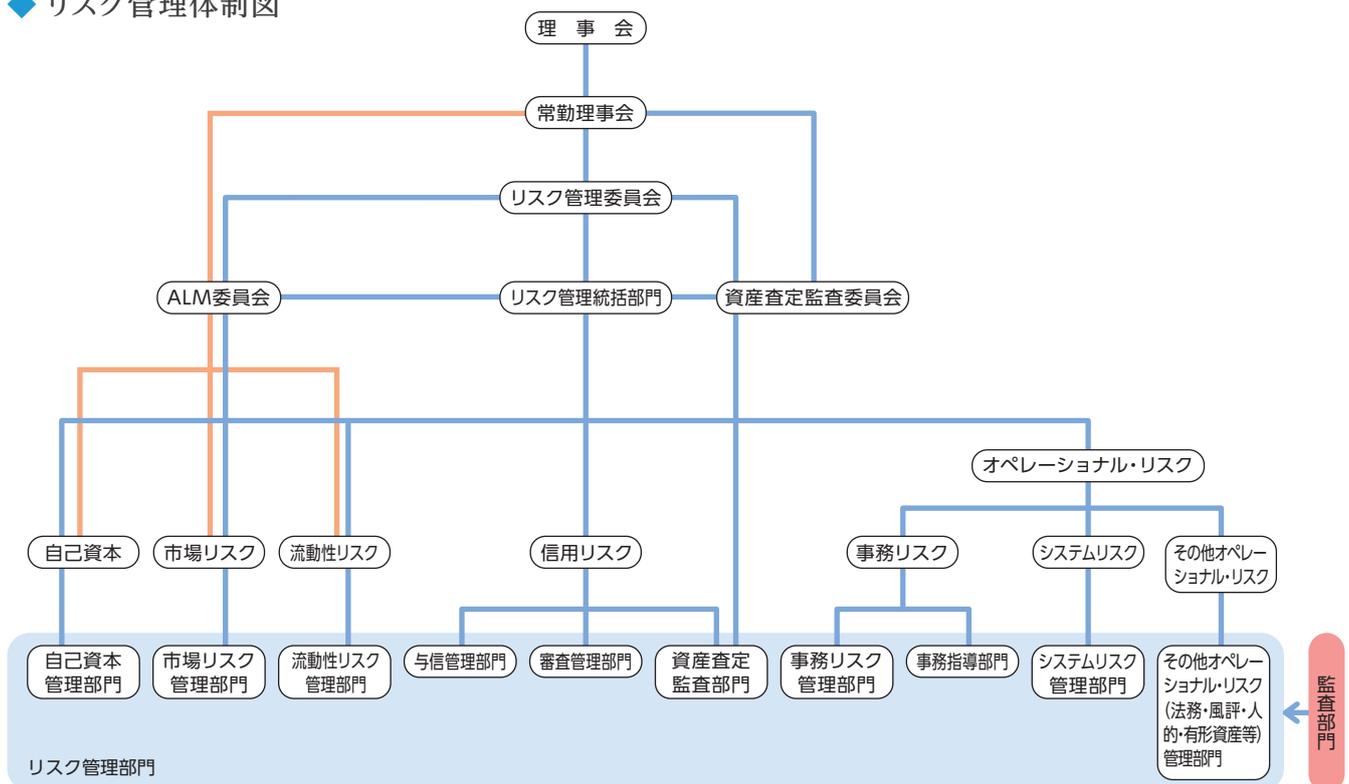
リスク管理体制

経済環境の変化や金融技術の革新等に伴い、金融機関の抱えるリスクは一段と多様化・複雑化しています。

経営の健全性・安全性を確保するため、「リスク管理の基本方針」及びリスクカテゴリーごとの管理方針に基づき、統合的なリスク管理を行っています。リスク管理統括部門、各カテゴリーの主管部門を定めることで、当金庫グループ全体のリスク管理及び相互牽制機能の実効性を確保しています。また、監査部門において、リスク管理の有効性・適切性を検証し、理事会、常勤理事会及び監事へ報告するとともに、必要に応じて常勤理事会が改善の指示、改善状況の検証を行っています。

詳細は「別冊資料編」をご覧ください

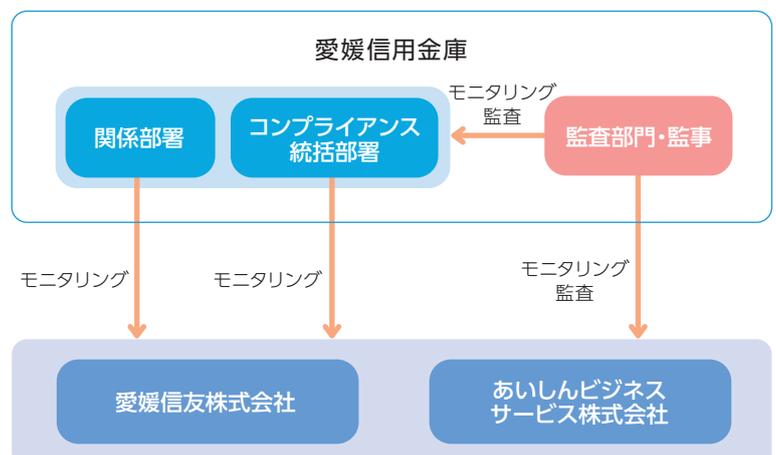
◆ リスク管理体制図



子会社・関連会社に対する統制

当金庫の子会社・関連会社において、業務の決定及び執行に対する相互監視が適正に行われるよう、子会社・関連会社の非常勤取締役及び非常勤監査役を当金庫の理事等が兼務しています。

また、子会社・関連会社が行う業務の適切性を確保するため、当金庫の関係部署が定期的にモニタリングを行うとともに、当金庫の監事及び監査部門が子会社・関連会社の業務について監査を実施しています。

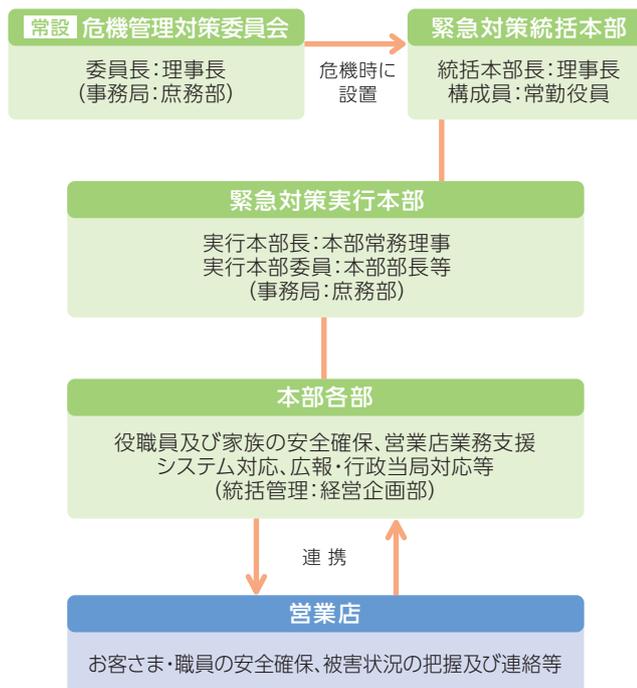


業務の適正を確保するための体制

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、本店および一部営業店に非常用自家発電装置を設置しています。2023年7月現在、18店舗に設置しており、設置店舗は、同地区内の停電店舗の顧客との取引を代行するほか、実行本部の指示に従い、同地区内の停電店舗に対する情報連絡等を行います。

非常用自家発電装置設置店舗

本店、城東支店、余戸支店、石井支店、平井支店、三津浜支店、久万支店、今治支店、波止浜支店、今治南支店、菊間支店、郡中支店、松前支店、三島支店、川之江支店、八幡浜支店、大洲支店、野村支店

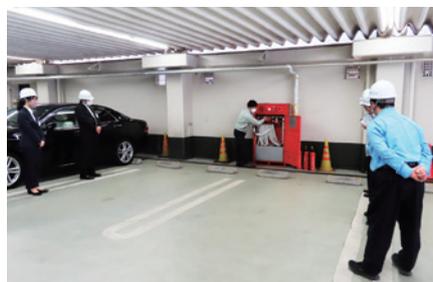
◆ 防災士の養成

当金庫では、役職員の防災意識の高揚を図り、地域の減災・防災の実効性を高めることを目的として、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。2022年度は、7名の職員が防災士の資格を取得しました。

◆ 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、サイバーインシデントに特化した規程やマニュアルに基づき、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。国内の金融機関は、2024年3月までに金融庁のガイドラインやFAQ等を踏まえた態勢整備の実施を求められており、窓口や郵送書類等によりお客さまの情報やお取引の目的等について定期的に確認させていただく場合がありますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

信用金庫とお取引をいただいているお客さまへ
**「お客さまの情報」の定期的な確認について
 ご理解とご協力をお願いいたします**
 —マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策にご協力ください—

近年、国際社会においてマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の重要性が高まっております。また、国内においても預金口座を悪用した特殊詐欺などの金融犯罪が発生しています。

各金融機関では、これらの犯罪行為を防止し、お客さまが安心・安全にお取引できるよう、犯罪収益移転防止法および、金融庁「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に基づいて様々な対策を進めています。

この対策の一環として、**信用金庫を含む各金融機関では、お客さまの現在の情報を定期的に確認する取組み(※)について、それぞれ所定の方法により順次行っております。**

(※) 既にお取引をいただいているお客さまに対し、お取引の内容や状況等に応じて、お客さまに関する情報やお取引の目的などを定期的に確認させていただく取組みです。

このようにお客さまお一人おひとりの情報を定期的に確認させていただくことは、犯罪組織やテロ組織が善良なお客さまに扮れて気づかれないように金融機関を利用したり、お客さまになりまして預金口座を不正利用したりすることを防止し、金融機関をご利用いただく皆さまの安全・安心にも繋がる取組みとして行っております。

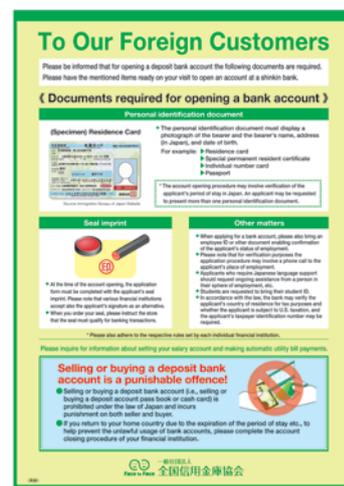
お客さまにおかれましては、こうした取組みにご理解いただき、**信用金庫からの「お客さまの情報」に関する定期的な確認の依頼に対して、ご協力くださいますようお願い申し上げます。**

2022年度の主な対応・取組み

- 犯罪収益移転危険度評価書(特定事業者作成書面)について、「商品・サービス」、「取引形態」、「国・地域」および「顧客属性」の4つのリスク要因ごとに、リスクの特定・評価方法を記載する等の改正を実施しました。
- 船舶運航管理システムを導入し、船舶融資にかかる継続的な管理体制を整備しました。定期的に融資対象船舶が寄港禁止地域等へ進入していないか航跡モニタリングを実施しています。
- 口座モニタリングシステム「Oculus-monitor」を活用し、詐欺や口座不正取引など「疑わしい取引」の検知を行っています。
- 2022年10月のFATF声明において、新たに「ミャンマー」が高リスク国(対抗措置なし)に追加されたことに伴い、同国向け送金について取扱いを明記しました。
- 金融庁や業界団体主催の説明会やセミナーに積極的に参加し、金融機関に求められる対応等について情報収集を行っています。

◆ 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使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けください。
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.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、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 / 13:00～16:00
	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、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

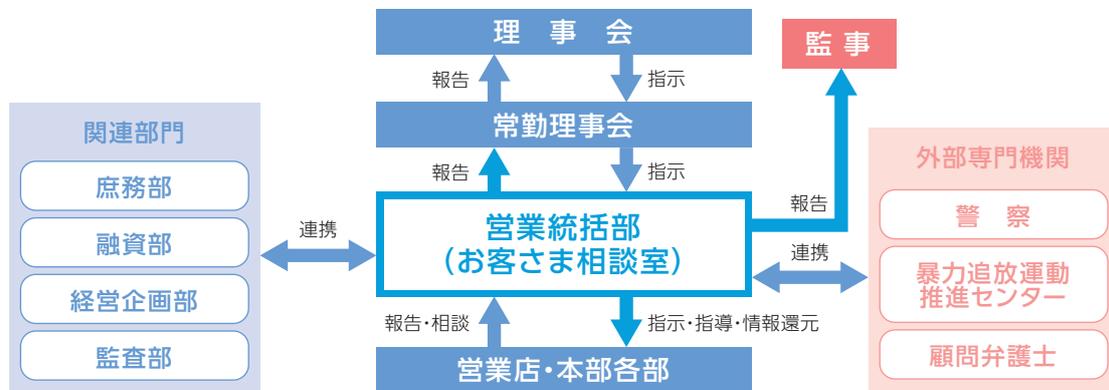
社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、反社会的勢力に対する基本方針及び対応規程を遵守し、厳正な対応を行っています。

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。

