

「消費者志向自主宣言」 2024年度フォローアップ

2025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COMMONSENSE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

2024年度の取組み概要

◆ 地域のお客さまの課題解決に向けた支援

■ 各種補助金・助成金の活用支援

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。

■ 補助金活用事例① 有限会社 愛媛工業 産業機械部品製造業(四国中央市)

四国中央市の地場産業である製紙産業にかかる機械部品を製造する会社が、熟練工の高齢化や原材料・副資材の高騰等の物価高を乗り越えるために、最新のファイバーレーザー溶接機を導入し、生産性の向上、省コスト化を実現しました。

【本事業の効果】

- 初心者でも使いやすく熟練の技術が不要
- 溶接スピードの高速化と溶接品質の向上
- ガス使用量の大幅な削減による省コスト化



今回導入した設備



■ 補助金活用事例② 有限会社 月原ベーカリー 食品製造販売業(今治市)

昭和の時代より続く地域密着でパンの製造販売を行う会社が、生産能力不足による県外やECサイトでの受注機会損失、小麦、乳製品、イースト等の主原料の高騰等の物価高騰を乗り越えるために高速のパンミキサーを導入し、生産性の向上、省コスト化を実現しました。

【本事業の効果】

- 1回の生産能力のアップと品質の安定
- 消費電力の削減、機械の小サイズ化により面積生産性の向上

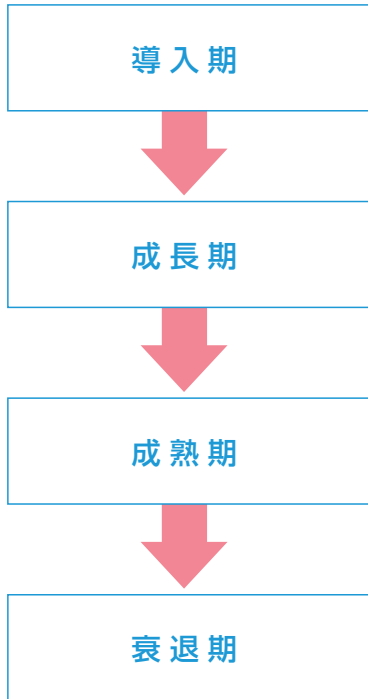


今回導入した設備



◆ 企業のライフサイクルに応じた取組み

創業・新規事業の導入期から創業後の成長期、成熟期、衰退期まで、継続的なサポートを行っています。



経営塾の開講



経営力向上塾



女性経営者塾

事業承継・M&A支援

外部機関と連携しながら様々な支援を行うとともに、支援を行う職員のスキルアップに向けた取り組みも行っています。



経営セミナー「中小企業経営者のためのM&A講座」



四国財務局と連携した事業承継をテーマにした営業担当者向け研修

◆ 各種ビジネスマッチングへの出店支援

県外への販路拡大を目的に、他の信用金庫と連携した支援を行っています。

第13回さわやか信用金庫物産展 (10月18日)



2024 “よい仕事おこし” フェア (12月3日・4日)

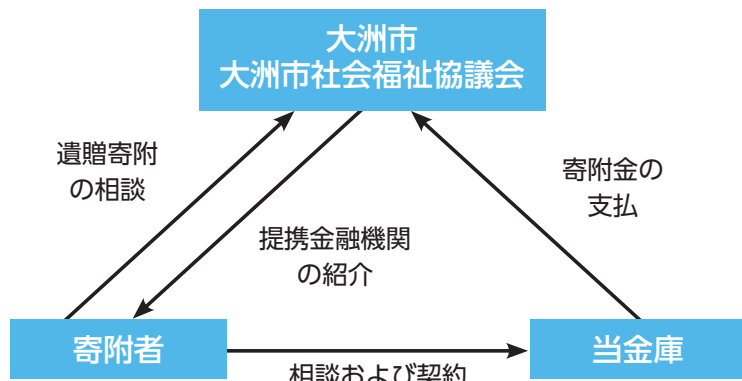


2024年度の取組み概要

◆ 持続可能な地域づくりへの取組み

■ 大洲市および大洲市社会福祉協議会と遺贈寄附に関する協定を締結

高齢化の進行や家族形態の多様化、終活への関心の高まり等を背景に、「遺産を地域のために役立てたい」、「遺産を地域の福祉に関する取組みの支援に活用してもらいたい」という厚意にお応えするため、県内金融機関とともに大洲市等と協定を締結し、当金庫の相続関連商品を活用し遺産を寄附するための仕組みを構築しました。



■ “四国家のお宝” シリーズ 民力で築いた歴史を持つまち「郡中」

JR四国と連携し、四国地区全体の活性化・地域振興に向けた取組みを実施しています。今回は、伊予市にて「なぜ削り節から「郡中だし文化」が生まれたのか?」をテーマに、市内観光や珍味製造プチ体験などを行うツアーが企画され、当金庫も地域の一員としておもてなしを行いました。



■ 愛媛県警察および県内金融機関と「特殊詐欺等対策の連携に関する協定」を締結

近年、特殊詐欺およびSNS型投資・ロマンス詐欺をはじめとする詐欺犯罪の被害が急増していることから、これらの詐欺の未然防止等のため相互に緊密な連携を図ることを目的に、県内金融機関とともに愛媛県警察と協定を締結しました。



【主な連携内容】

- 特殊詐欺防止に向けた広報啓発
- 詐欺被害のおそれがある場合の警察への通報、相談
- 犯罪利用口座と認められた場合の情報提供および当該口座に対する取引制限の実施

◆ 持続可能な地域づくりへの取組み

■ 地域イベントへの参加

地域活性化のため、様々なイベント等を実施、参加しています。



小野地区「おんなの秋祭り」(松山)



道後温泉まつり



くままちひなまつり(久万高原町)



愛媛マラソンボランティア



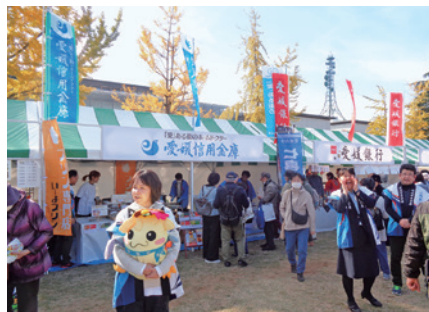
地元中学生の職場体験学習の受入れ



ロビー展の開催(大洲支店)



あいしんレディーストーナメント協賛



えひめ・まつやま産業まつり「すごいもの博2024」



地元保育園のクリスマスイベント参加



愛媛信用金庫 Instagram

当金庫のイベントやキャンペーン情報のほか、愛媛県のお店や観光スポットを紹介しています。



2024年度の取組み概要

■ 地域貢献への取組み

愛媛信用金庫プレゼンツ

～エコノMUSIC～ チカノミクス×鶴の拝啓ソウルメイトレコード

地域のお客さまに対して、時代の移り変わりや個人の多様性に即した金融教育を、「楽しく」「わかりやすく」提供することにより、いまと未来の暮らしをより良くするための金融サービス活用の周知や、資産形成を支援するため、当金庫が番組提供を行っている南海放送のコラボ企画として、金融セミナーおよびイベントを開催しました。

第1部 金融セミナー！チカノミクス・スペシャル

『覗いてしまおう「鶴の恩返し」、マネー理論の本当の姿』

講師：中央大学経済学部 近廣 昌志准教授



最近の金融情勢や自分で切り拓くマネープラン等を楽しく学びました



第2部 マネーと鶴！マネートーク&アコースティックライブ

『バンドマンのマネーライフプランを考えてみよう』 出演：鶴



普段聞けないバンドマンのお金の話や生ライブ演奏に、会場は大いに盛り上がりました

～鶴の紹介～

埼玉県鶴ヶ島市出身の3人組ロックバンド。これまで当金庫のCM曲に、「あなたへ」「グッドデイ バッドデイ どんとこい」の2曲を提供しています。

地元企業新入社員合同研修会の開催

自社で新入社員の研修が難しい地元中小企業の人材育成等の支援を目的に1997年より開催しています。名刺交換や挨拶等、社会人として身につけなければならないビジネスマナーを実際に体験しながら学ぶことをテーマにした研修を行っています。



経営者保証に関する取組み方針及び

「経営者保証に関するガイドライン」への取組み状況

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、「経営者保証に関する取組方針」を以下のとおり策定しています。同取組方針に基づき、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、同ガイドライン等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、2024年度に当金庫において、新規に無保証で融資をした件数は854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27.18%、保証契約を解除した件数は71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る)は0件です。

経営者保証に関する取組み方針

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」(以下、「ガイドライン」)の趣旨や内容を踏まえ、同ガイドラインを融資慣行として浸透・定着させていくために、以下のとおり取り組みます。

1. お客さまが融資等資金調達のお申込みをした場合、当金庫では、お客さまのガイドラインの要件の充足や経営状況、事業性評価等を総合的に判断する中で、経営者保証を求めない可能性や経営者保証の機能を代替する融資手法(一定の金利の上乗せ等)を活用する可能性について、お客さまの意向を踏まえうえで検討いたします。
2. 上記の検討を行った結果、経営者保証を求めることがやむを得ないと判断し、経営者保証を提供いただく場合、当金庫はお客さまの理解と納得を得ることを目的に、保証契約の必要性等に関する丁寧かつ具体的な説明を行います。
3. 経営者保証を提供いただく場合、お客さまの資産及び収入の状況、融資額、信用状況、情報開示の姿勢等を総合的に勘案して、適切な保証金額の設定に努めます。
4. お客さまから既存の保証の変更・解除等の申入れがあった場合は、ガイドラインに即して改めて経営者保証の必要性や適切な保証金額等について真摯かつ柔軟に検討を行うとともに、その検討結果について丁寧かつ具体的な説明を行います。
5. 事業承継時には、原則として前経営者、後継者の双方から二重で経営者保証は求めないこととし、例外的に二重に保証を求めることが必要な場合には、丁寧かつ具体的な説明を行います。
また、後継者に当然に保証を引き継いでいただくのではなく、その必要性を改めて検討いたします。
6. お客さまからガイドラインに基づく保証債務整理の申し出を受けた場合には、ガイドラインに即して誠実に対応いたします。

以上

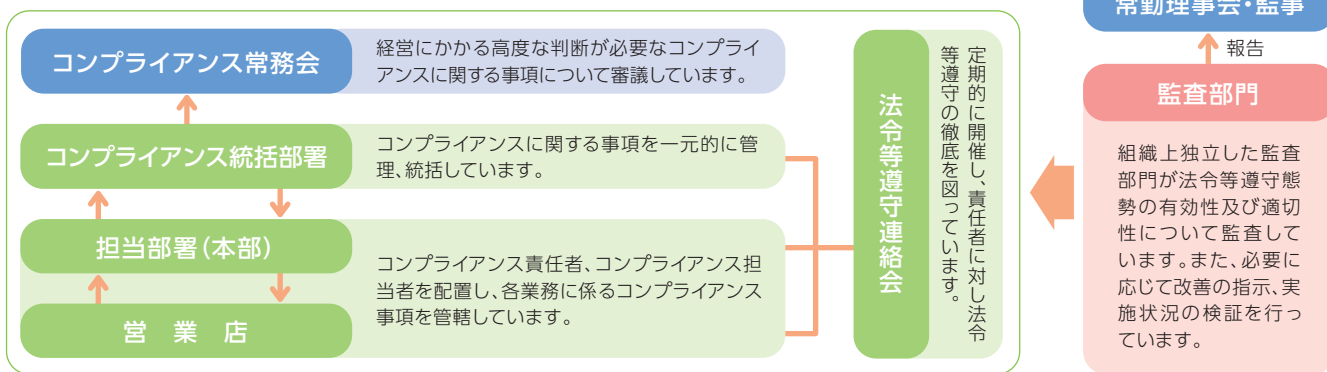
業務の適正を確保するための体制

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

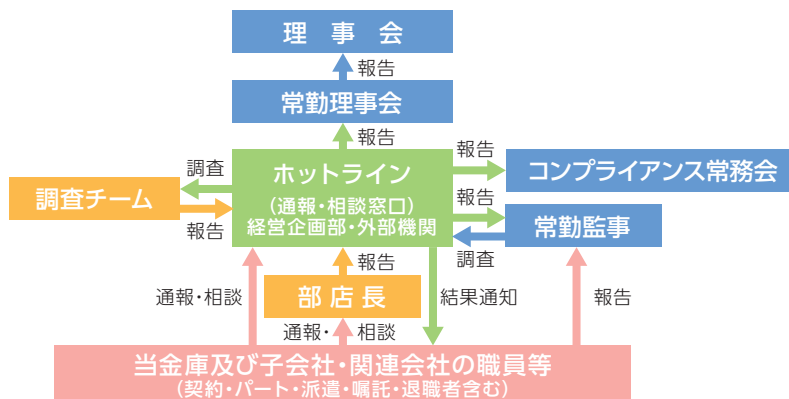
不祥事件の未然防止と職員の事務検証能力やコンプライアンス意識の向上を目的として、「部門内検査実施要領」に基づく自主検査を全部店で実施し、相互牽制機能の充実・強化を図っています。

◆ 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。



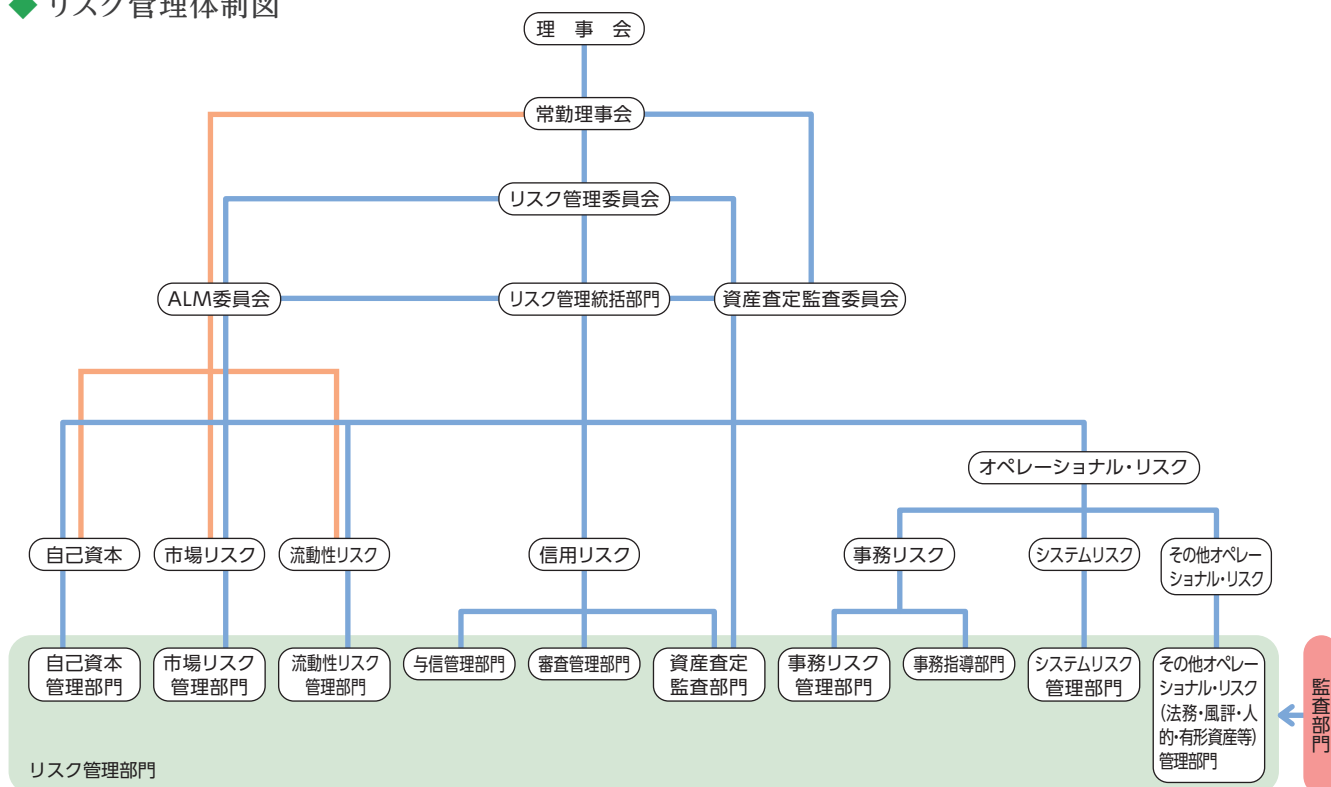
リスク管理体制

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

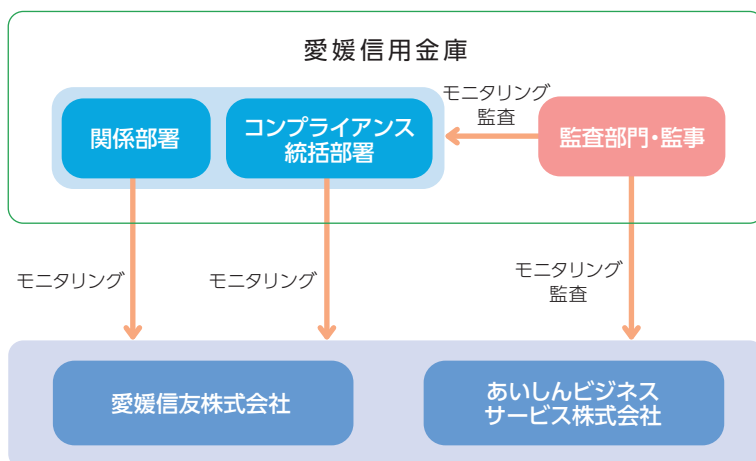
◆ リスク管理体制図



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。

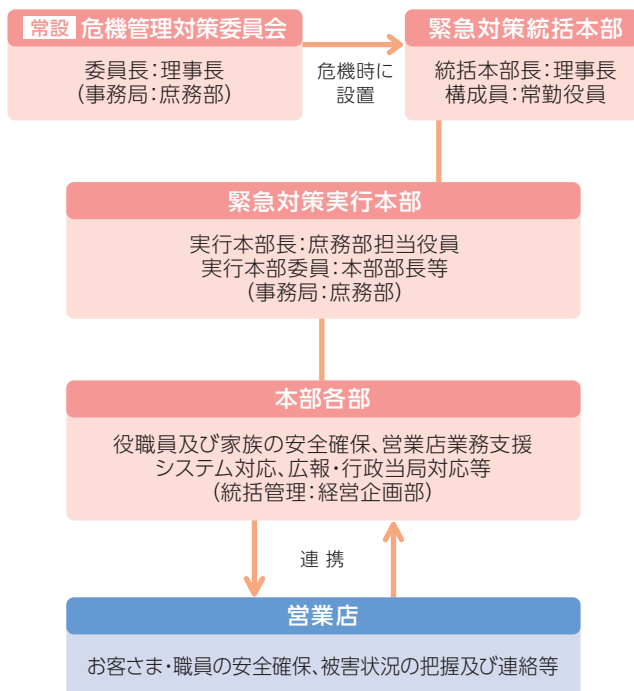


業務の適正を確保するための体制

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。2025年7月現在、19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、宮西支店、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

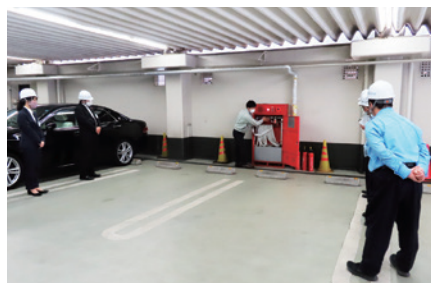
◆ 防災士の養成

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。2024年度は、3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に行っています。

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。

サイバーセキュリティ対策

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、サイバー攻撃による脅威が高まる状況を踏まえ、サービスを安定的かつ適切に提供するため、サイバーセキュリティ管理に関する基本方針を定め、サイバーセキュリティへの取組みを重要な経営課題と位置づけ、様々な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。
- CSIRT (Computer Security Incident Response Team)
企業や組織におけるセキュリティインシデント(不正アクセス、情報漏洩、マルウェア感染など)に対応するための専門チームのこと。インシデント発生時の対応、被害の拡大防止、再発防止策の検討などを主な業務としています。

〈サイバーインシデント対応組織〉



◆ 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。

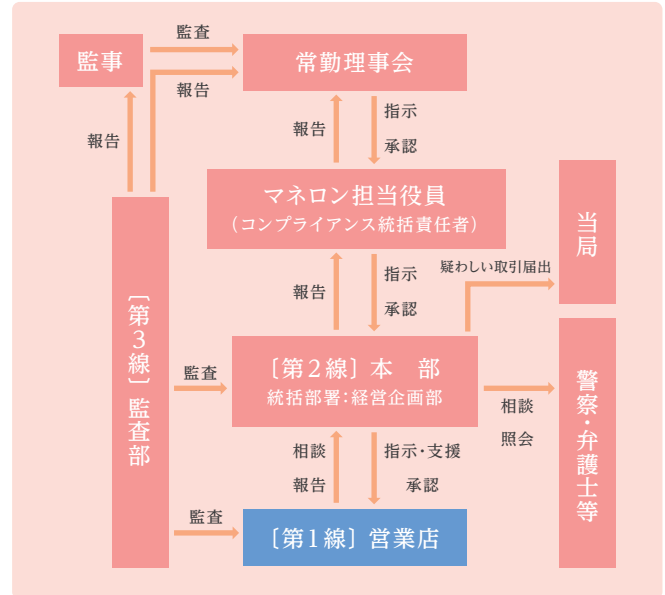
業務の適正を確保するための体制

マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策

マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融とは、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等に資金を渡す行為、及び核兵器などの大量破壊兵器の拡散に関与する者へ資金を渡す行為を指します。

当金庫は、マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融の防止に向けた対策を経営上の重要な課題の一つとして位置付け、経営企画部を統括部署、コンプライアンス統括責任者をマネロン担当役員として任命するとともに、当金庫が直面するリスクを適切に評価し、リスクに応じた対策を実施しています。

◆ マネロン組織体制図



◆ 当金庫のマネロン対策

- 当金庫の商品・サービス等のリスクを特定・評価し、適切なリスク低減措置を適宜検討しています。
- 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。
- 船舶運航管理システムにより、融資対象船舶が北朝鮮やイラン等の寄港禁止地域へ侵入していないか定期的に航跡モニタリングを実施しています。
- 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、マネロン対策にかかる知識の向上や情報収集を行っています。

当金庫とのお取引に際してのご協力をお願い

マネロン対策の一環として、お客さまとのお取引に際し、従来よりも詳しいご説明を求め、お取引目的の確認、資産及び収入の状況等について資料の提出や質問へのご回答を求める場合があります。また、お取引の際以外にも、過去のお取引内容等に応じて、お客さまの情報について、郵送書類や電話等で再度確認を実施する場合があります。これらについて、お客さまにご回答いただけない場合又はご回答の内容等に応じ、お取引をお受けいたしかねる、又は一部お取引を制限させていただく場合がございます。なお、お客さまのお取引が犯罪収益の移転の危険性が高いものと判断した場合、追加のご説明や資料のご提出を求める場合があります。

お客さまにはご不便をお掛けすることがございますが、何卒趣旨をご理解いただくとともに、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。



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、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、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

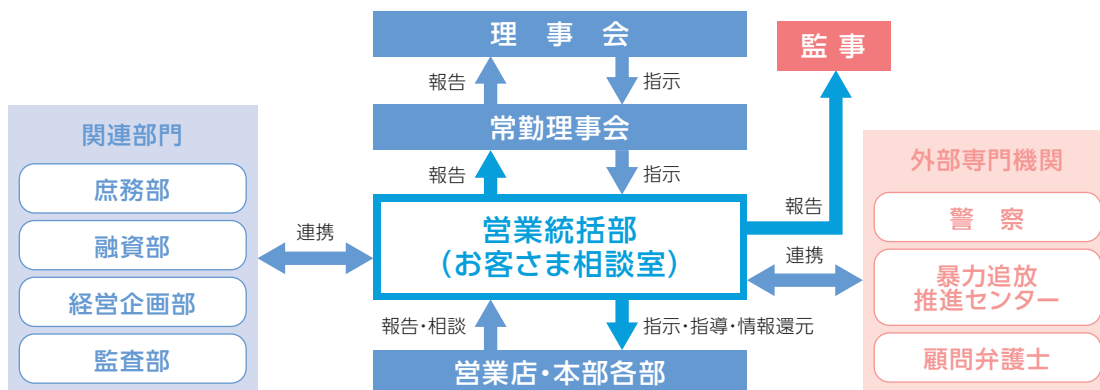
社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、反社会的勢力に対する基本方針及び対応規程を遵守し、厳正な対応を行っています。

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。

