

お客様保護態勢

❖ 個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

当金庫は、信用金庫業務を通じ、「愛と信と和を基に、あふるる活力により金庫の発展をめざし、私たちの幸福とともに地域社会に価値ある存在となろう」という経営理念のもと、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。）について、下記の考え方、方針に基づき適正かつ厳格に取扱うことを宣言いたします。

個人情報保護方針

- 当金庫は、お客様の個人情報等の取扱いに関し、個人情報等の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守いたします。
- 当金庫は、個人情報等の取得、利用にあたっては、その利用目的を特定することとし、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報等の取扱い（目的外利用）はいたしません。また、目的外利用を行わないために、適切な管理措置を講じます。
- 当金庫は、ご本人の同意を得ている場合、法令に基づく場合を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。

個人情報等の取扱い

1. 個人情報とは

本個人情報保護宣言における「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって〔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（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができる）を含みます。〕。または〔個人識別符号〕が含まれる情報をいいます。なお、個人識別符号とは、以下のいずれかに該当するもので、政令等で個別に指定されたものをいいます。（1）身体の一部の特徴をコンピュータ処理できるよう変換したデータ<例>顔、静脈、声紋、指紋認証用データ等（2）国・地方公共団体等により利用者等に割り振られる公的な番号<例>運転免許証番号、パスポート番号、個人番号（マイナンバー）等

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するともに、偽りその他不正の手段により個人情報等を取得することはありません。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。
- お客様の個人情報には、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②営業店窓口係や得意先係等が口頭でお客様から取得した事項③当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」、等の入力事項④電子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⑤その他一般に公開されている情報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。
- お客様の本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示・提供が求められた場合を除いて、個人情報を第三者に開示・提供することはありません。

A. 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）

- 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
- 法令等に基づくご本人さまの確認等や、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
- 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
- 融資のお申込や継続的なご利用等への判断のため
- 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受当性の判断のため
- 与信事業に際して当金庫が設置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
- 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
- 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
- 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
- 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（お取引解約・終了後に行うものも含みます。）
- 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- 各種お取引の解約・終了やお取引解約・終了後の事後管理のため
- その他、お客様との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）

- 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。
- 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の非公開情報は、適切な業務運営その他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。

B. 個人番号の利用目的

- 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
 - 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため
 - 金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため
 - 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため
 - 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、お取引のある営業店もしくは右記の当金庫相談窓口までお申出下さい。

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いたします。

制定日 平成17年 4月 1日
改定日 令和 4 年 11月 4日
兵庫信用金庫
理事長 園田和彦

- 当金庫は、個人情報等の取扱いに関する苦情及び相談を受けた場合は、その内容について迅速に事実関係等を調査し、合理的な期間内に誠意をもって対応いたします。
- 当金庫は、取得した個人情報等を適切に管理するため、組織的・人的・物的・技術的な安全対策措置を講じ、個人情報等の漏えい、滅失又はき損の防止及び是正に取り組みます。
- 当金庫は、社会情勢・環境の変化を踏まえて、継続的に個人情報保護に関する個人情報保護マネジメントシステムを見直し、個人情報保護への取り組みを改善していきます。

4. 個人情報等の利用目的の通知・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のご請求（第三者提供記録の開示も含みます。）があった場合には、請求者がご本人（又は正当な代理人）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等の訂正、追加、削除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等の訂正等を行います。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。
- お客様本人から、法令の定めるところにより、当金庫が保有する個人情報等の利用停止または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利用停止または消去を行います。なお、調査の結果、利用停止または消去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利用目的の通知並びに個人情報等の開示及び第三者提供記録の開示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、下記の当金庫相談窓口までお申出下さい。手続に必要な書面の様式、ご本人又は代理人であることの確認方法等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適切な管理のために必要な措置を講じます。当金庫における個人データの安全管理措置に関しては、当金庫の内部規定等において定めておりますが、主な内容は以下のとおりです。（1）個人データの適正な取扱いの確保のため、関係法令・ガイドライン 等を遵守するとともに、下記の相談窓口にて、個人データの取扱いに関するご質問・相談および苦情を受け付けています。（2）取得、利用、保管、移送、消去・廃棄等の段階ごとに、取扱い方法、責任者・取扱者およびその任務等について定めています。（3）個人データの取扱いに関する責任者を設置するとともに、個人データを取り扱う職員および当該職員が取り扱う個人データの範囲を明確化し、法令等や内部規定等に違反している事実またはそのおそれ把握した場合は報告連絡体制を整備しています。また、個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、内部監査部門による監査を実施しています。（4）個人データの取扱いに関する留意事項について、職員に定期的な研修を実施しています。（5）個人データを取り扱う区域において、職員の入退室管理および持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。また、個人データを取り扱う機器、電子媒体および書類等の盗難または紛失等を防止するための措置を講じるとともに、当該機器、電子媒体等から容易に個人データが判別しないよう措置を実施しています。（6）アクセス制御を実施して、取扱者および取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。また、個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセスまたは不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

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、お客様の個人情報等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。
- キャンシュカード発行・発送に関わる事務
 - ダイレクトメールの発送に関わる事務
 - 情報システムの運用・保守に関わる業務

7. 個人データの第三者提供について

当金庫は、お客様から同意を得て、個人データの第三者提供を行う場合には、あらかじめ、提供先の第三者、当該第三者における利用目的、提供する個人データの項目等をお示し、原則として書面（電磁的記録を含みます）にて同意をいただくこととします。

また、その提供先が外国にある第三者の場合には、上記取扱いに加え、法令等の定めるところにより、あらかじめ、①提供先が所在する外国の名称、②当該外国の個人情報の保護に関する制度に関する情報、③提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報等について情報提供いたします。※同意の確認をする時点で、提供先の第三者が所在する外国が特定できない場合には、特定できない旨及びその具体的な理由等について、また、提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置について情報提供できない場合には、情報提供できない旨及びその理由等について情報提供します。

この場合、事後的に提供先の第三者が所在する外国を特定できた場合には上記①-②の事項について、事後的に提供先の第三者が講ずる個人情報の保護のための措置等についての情報提供が可能となった場合には上記③の事項について、お客様のご依頼に応じ情報提供いたしますのでお申し出ください（ただし、当金庫の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合等を除きます）。

8. 加盟する認定個人情報保護団体について

当金庫は、金融庁の認定を受けた認定個人情報保護団体である日本証券業協会の協会員です。同協会の個人情報相談室は、協会の個人個人情報等の取扱いについての苦情・相談をお受けしております。（苦情・相談窓口） 日本証券業協会 個人情報相談室 TEL：03-6665-6784 ホームページ：https://www.jsda.or.jp/

9. 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ご連絡下さい。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、下記の相談窓口までご連絡下さい。

【個人情報保護管理責任者】 兵庫信用金庫 総務部担当理事
【個人情報等に関する相談窓口】 兵庫信用金庫 総務部
フリーアクセス：0120-685-123（受付時間 平日 8:45～17:00）
Eメール：houmubu@hyoshin.jp

❖ 金融商品販売に係る勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、下記の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

- 当金庫は、金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な勧誘・販売に努めます。
- 当金庫は、お客様の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。
- 金融商品の選択・購入は、お客様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、お客様に適正な判断をしていただくために当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
- 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様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、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- 当金庫はお客様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。
- 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等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

（注）当金庫は、確定拠出年金運営管理機関として、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定及び加入者等に対する提示の業務」および「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関しても本勧誘方針を準用いたします。


❖ 「お客様相談室」の設置

平成18年2月に苦情・トラブル対応専任部署として「お客様相談室」を設置し、お客様からの苦情等に対して、迅速、的確に対応できる体制を構築しております。

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店またはお客様相談室で受け付けています。

- 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえで、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
- 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等およびお客様相談室にて連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
- 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

兵庫信用金庫 お客様相談室	住 所	〒670-0935 姫路市北条口三丁目27番地
	フリーアクセス	 0120-685-123 受付時間／平日 9:00～17:00
	受付媒体	電話、文書、面談、Eメール(houmubu@hyoshin.jp)

※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。

- 当金庫のほかに、一般社団法人 全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記お客様相談室にご相談ください。

全国しんきん相談所 （一般社団法人 全国信用金庫協会）	住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
	電 話 番 号	03-3517-5825
	受付日時	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く） 9:00～17:00
	受付媒体	電話、文書、面談

- 兵庫県弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、お客様相談室または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。尚、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

名 称	兵庫県弁護士会 紛争解決センター	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒650-0016 神戸市中央区橋通1丁目4番3号	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電 話 番 号	078-341-8227	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	月～金（祝日、お盆、年末年始除く） 9:00～17:00	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～16:00	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～17:00

※上記東京弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客さまにもご利用いただけます。その際には、「現地調停」「移管調停」の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。詳しくは東京三弁護士会、全国しんきん相談所またはお客様相談室にお尋ねください。

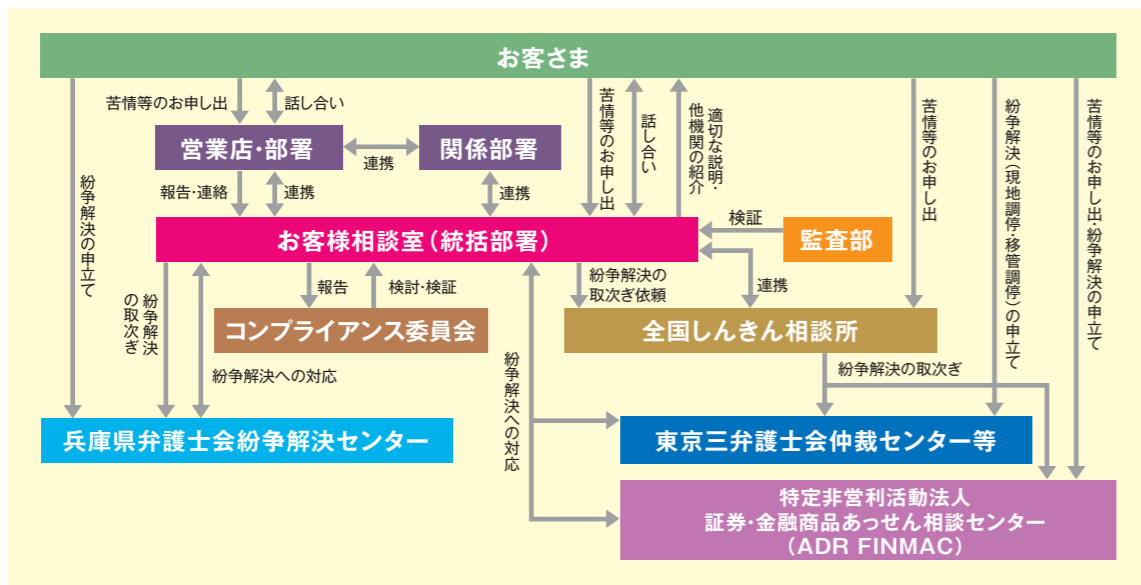
- 投資信託や公共債等の証券業務に関する苦情等は、日本証券業協会より苦情等の解決業務の委託を受けた「特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（ADR FINMAC）」でも受け付けております。

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター （ADR FINMAC） （日本証券業協会）	住 所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1
	電 話 番 号	0120-64-5005
	受付日時	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く） 9:00～17:00

7 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および各部署に責任者としてコンプライアンス担当者をおくとともに、お客様相談室がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署およびお客様相談室が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて対応状況の進捗に応じた適切な説明を当該営業店・部署あるいはお客様相談室から行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんぎん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- (5) 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対する態勢の在り方の検討、見直しを行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、監査部およびコンプライアンス委員会が検証する態勢を整備しています。
- (8) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- (9) お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要措置を講ずることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
- (10) 苦情等への取組体制



❖ 振り込め詐欺救済法への対応

平成20年6月21日に「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」(いわゆる「振り込め詐欺救済法」)が施行されました。

この法律は、金融機関の犯罪利用口座に振り込まれ滞留している犯罪被害金を振り込め詐欺等の犯罪被害に遭われた被害者の方に返還する手続等について定めた法律です。

当金庫では、法律の定める手続により被害に遭われた場合の資金の返還対応に努めてまいります。振込先が当金庫の方は、右記の連絡受付窓口までご相談ください。

尚、振込先の預金口座が当金庫の預金口座でない場合は、振込先の金融機関にご相談ください。

❖ 金融円滑化への対応

当金庫では、「地域金融円滑化のための基本方針」「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規定」等を策定し、地域金融の円滑化に必要な措置・態勢整備を図っており、その一環として、新規融資や貸付条件の変更等の申込等に対するお客様からの苦情相談への対応体制についても適切に整備を行っております。

尚、お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情相談につきましても、上記の相談窓口をご利用ください。

振り込め詐欺等の犯罪に利用された預金口座に関する情報については、順次「預金保険機構」のホームページでご覧になれます。

● 預金保険機構のホームページ
URL : <https://furikomesagi.dic.go.jp/>

「振り込め詐欺救済法」及び
貸付条件の変更等に関する苦情相談
お問い合わせ窓口

お客様相談室(フリーアクセス)

0120-685-123

受付時間/平日 9:00 ~ 17:00

❖ 偽造・盗難キャッシュカード被害が発生した場合の補償

万一、個人のお客様が被害に遭われた場合は、原則として当金庫が被害額を補償させていただきます。ただし、お客様に「重大な過失」または「過失」がある場合には、被害額の全部または一部について当金庫が補償いたしかねる場合がございますので、十分ご注意ください。



被害額の補償範囲

	お客様に重大な過失または過失がなかった場合	お客様に過失があった場合	お客様に故意または重大な過失があった場合
偽造キャッシュカード被害	原則として被害額の全額を補償させていただきます ※1		被害額は補償いたしかねる場合があります
盗難キャッシュカード被害	原則として被害額の全額を補償させていただきます ※2	原則として被害額の75%を補償させていただきます ※2	

※1 補償にあたっては、当金庫所定の書類をご提出いただくとともに、キャッシュカードおよび暗証番号の管理状況、被害状況、警察への通知状況等について当金庫の調査にご協力くださいますようお願いいたします。

※2 補償を請求するためには、次の要件を満たしている必要があります。

- ① キャッシュカードの盗難に気づいてからすみやかに、当金庫への通知が行なわれていること
- ② 当金庫の調査に対し、お客様より十分な説明が行なわれること
- ③ お客様が当金庫に対し、警察署に被害届を提出していることやその他盗難にあったことを推測するに足る事実の確認ができるものを示していること

お客様の重大な過失となりうる場合

- 1 他人に暗証番号を知らせた場合 ※
- 2 暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合
- 3 他人にキャッシュカードを渡した場合 ※
- 4 その他 ①～③までの場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合
※ 病気の方が介護ヘルパーなどに対して暗証番号を知らせてうっかりキャッシュカードを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。

お客様の過失となりうる場合

- 1 次の【1】または【2】に該当する場合
 - 【1】 当金庫から生年月日などの推測されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけが行なわれたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合であり、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証番号を推測させる書類等(免許証、健康保険証、パスポートなど)とともに携行・保管していた場合
 - 【2】 暗証番号を安易に他人が認知できるような形でメモなどに書き記し、かつ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合
- 2 ①のほか、次の【1】のいずれかに該当し、かつ、【2】のいずれかに該当する場合、これらの事由が相まって被害が発生したと認められる場合
 - 【1】 暗証番号の管理
 - A. 当金庫から生年月日などの推測されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけが行なわれたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合
 - イ. 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など当金庫の取引以外で使用する暗証番号としても使用していた場合
 - 【2】 キャッシュカードの管理
 - A. キャッシュカードを入れたお財布などを自動車内などの他人の目につきやすい場所に放置するなど、他人に容易に奪われる状態においた場合
 - イ. 酔っているなどにより通常の注意義務を果たせなくなるなどキャッシュカードを容易に他人に奪われる状況においた場合
- 3 その他 ①、②の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

盗難キャッシュカード被害が発生した場合の留意点

お客様に故意、重大な過失または過失があった場合のほか、次のケースにも補償いたしかねる場合があります。

- ① 被害に係る当金庫への通知が被害発生日の30日後までに行なわれなかった場合
- ② お客様のご家族様などによる引出しの場合
- ③ 被害状況についての当金庫に対するお客様のご説明において、重要な事項について偽りがあった場合
- ④ 戦争、暴動などによる著しい社会秩序の混乱に乗じてまたはこれに付随してキャッシュカードが盗難された場合