気仙沼信用金庫の行動綱領

信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任

1 信用金庫のもつ社会的使命と公共性を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。

質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展への貢献

2 経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客様本位の業務運営を通じて、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融および非金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域社会の発展に貢献する。

法令やルールの厳格な遵守

3 あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決してもとることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。

地域社会とのコミュニケーション

4 経営等の情報の積極的、効果的かつ公正に開示し、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。また、信用金庫を取り巻く幅広いステークホルダーとの建設的な対話を通して、社会からの理解と信頼を確保し、自らの価値向上を図る。

人権の尊重

5 すべての人々の人権を尊重する。

職員の働き方、職場環境の充実

6 職員の多様性、人格、個性を尊重する働き方を実現する。
また、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保する。

環境問題への取組み

7 資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

社会参画と発展への貢献

8 当金庫が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会に参画し、その発展に貢献する。

反社会的勢力との関係遮断、テロ等の脅威への対応

9 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底する。また、国際社会がテロ等の脅威に直面している中で、マネー・ロンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努める。

反社会的勢力に対する基本方針

私ども気仙沼信用金庫は、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、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

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、暴力団追放推進センター、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。

気仙沼信用金庫の環境に対する基本理念

気仙沼信用金庫は、『素晴らしい景観を誇るこの三陸を基盤とする金融機関として、環境保全を重要な経営課題のひとつと認識し、自らの事業活動において継続的に取り組むとともに地域社会の環境保全意識の醸成やその活動促進に貢献します』。

基本方針

1．環境に関連する法規制および当金庫が同意するその他の基準等を遵守し、技術的、経済的に可能な範囲で一層の環境保全に取り組みます。

2．環境方針に基づき全役職員一人ひとりが環境に配慮し行動することを目指し、環境保全に対する意識の高揚を図ります。

3．金融方針・サービス、情報等の提供を通じて環境保全に取り組むお客さまを支援し、地域社会の環境改善に貢献します。

4．環境保全に関わる行動について、お客さまとの積極的なコミュニケーションに努め、地域社会の一員として地域の環境保全活動に取り組みます。

5．この環境方針は、当金庫のホームページやパンフレット等に掲載し内外に公表します。

環境配慮行動

1 当金庫の事業活動による環境負荷の軽減

(1)電力等のエネルギー消費量を節減します。
(2)OA 用紙の使用量を節減します。
(3)ごみの減量化を推進します。

2 金融業務を通じての社会貢献

(1)環境保全関連商品の提供を通じ、
地域社会の環境保全に対する意識の高揚に努めます。

3 地域を構成する住民として環境保全活動の取組み

(1)海岸・公共施設の清掃等のボランティア活動を継続していきます。
(2)地域における環境保全活動に積極的に参加・協力します。

地域貢献活動

1.教育・文化活動
・フードバンク気仙沼と連携し営業店ロビーへフードポストを設置
・観光地(気仙沼内湾地区、小泉海岸、高田松原海水浴場)において清掃活動を実施
・岩手県大船渡市大規模山林火災にかかる募金活動の実施

2.地域行事への参加
・気仙沼みなとまつり「大はまらいんや踊り」、三陸・大船渡夏まつり「市民道中踊り」へ参加。

法令遵守の体制

コンプライアンスとは、「法令等遵守」のことで、信用金庫は信用金庫法をはじめ各種法令等の適用を受けておりますが、その法令や法令に基づく各種ルール、及び社会的な規範を守ることをいいます。さらには、社会の一般的な倫理やモラル、金庫内の規程を守ることも意味しています。

当金庫では、コンプライアンスに関しては、企業倫理、遵守精神の確立を図るべく、部課店長会議等の各種会議や臨店指導、通達等で全職員に内部管理の重要性を強調し、一人ひとりの意識の高揚で以って、法令遵守の組織風土の醸成に努めております。又法令違反等の発生防止及び発生した場合の早期対応を図るための体制整備に努め、規則、規約、要領、規程等の遵守状況を本部監査室が定期的に検証すると共に改善、指導を行っており、不祥事を未然に防止するために、適切な人事ローテーションを適時に実施しております。

当金庫は、使命遂行のため、社会的責任を全うし、地域住民に信頼される金融機関たるべく事務管理、業務管理、監査体制、人事管理、教育体制等の強化に真剣に取り組んでおり、コンプライアンスの徹底を経営の最重要課題としております。

リスク管理の体制

金融の自由化・国際化、規制緩和の急速な進展と、その一方自己資本規制の強化など新たな対応を求められる中で、金融機関を取り巻く各種リスクが益々多様化・複雑化しています。こうした状況下、今後とも継続して地域に貢献していくためには、今まで以上に適切なリスク管理を行っていくことが極めて重要となっております。当金庫では、リスク管理の強化を重点施策として位置付け、平成６年に「ALM 委員会」を設置して運用・調達の方針を「ALM シミュレーションシステム」により策定するなど、金融環境の変化に柔軟に対応できるリスク管理体制の構築を日々進めております。

信用リスク

信用リスクとは、企業や個人への貸出金が回収不能、または利息取立て不能となる所謂資産の価値が減少あるいは消滅することで受けるリスクのことです。
当金庫では、貸出資産の健全性を維持するため、自己査定を厳格に行い、定期的に公認会計士による監査を受け、また、良質な貸出資産の形成のため厳格な審査体制をとっています。さらに、内部研修の実施や外部研修への受講生派遣、本部からの本支店への臨店指導など、貸出審査能力の向上を図っております。

事務リスク

事務リスクとは、事務上のミスや不正行為等により損失を被るリスクのことです。
当金庫では、本部監査部門が本支店に対し定期的に臨店監査を実施する一方、本支店内には店内監査の月例実施を義務づけているほか、日常の事務ミス防止のための内部規程を整備し事務指導を実施して、事故の未然防止のために万全の体制をとっています。

市場リスク

市場リスクとは、金利変動にともなう「金利リスク」、有価証券等の価格変動がもたらす「価格変動リスク」、為替相場の変動による「為替リスク」等、市況変化によって保有する資産の価値が変動し、損失を被るリスクのことです。当金庫では、これらのリスク量をリスクカテゴリー別に計量化して評価、適切に管理しております。

流動性リスク

流動性リスクとは、予期せぬ資金の流失等により資金繰りが出来なくなる場合や、通常よりコストの高い資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスクのことです。
当金庫では、支払準備資産を信金中央金庫へ預け入れることにより、信金中央金庫が流動性への対応を図るといった業界としてのバックアップ体制が整っています。今後とも、より健全な資産・負債のバランス、収益体質の維持・管理体制の充実に努めて参ります。

システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムの障害または誤作動、システムの不備、不正利用等により被るリスクのことです。
当金庫では、加盟している一般社団法人しんきん共同センターにて適切なオンラインシステムの運営管理がなされ、安定稼動に万全を期しています。また、顧客情報の保護等セキュリティ管理に対しても「セキュリティポリシー」や関連諸規程に則り、情報の漏洩や紛失等が発生しないよう日々管理しています。

法務リスク

法務リスクとは、金庫経営、金庫取引等に係る法令・庫内規程等に違反する行為、ならびにその虞のある行為が発生することで当金庫の信用の失墜を招き、当金庫が被るリスクのことです。
当金庫では、「コンプライアンス・マニュアル」等を制定し、当金庫のあるべき姿や職員の日常行動のあり方を示しています。
また、本部各部・営業店へ「コンプライアンス担当者」を置き、定期的に勉強会を開催するなど、法令遵守への意識の高揚を図り、法令違反、不正等の発生防止および発生した場合の早期解決のための体制整備に努めています。

風評リスク

風評リスクとは、マーケットやお客様の間における金融機関の評価・評判が低下し、信用が毀損されることによって、当金庫が有形・無形の損失を被るリスクのことです。
当金庫では、当金庫の評判に影響を及ぼすと思われる事項について情報を正確に把握し、迅速、的確な対応を行うことにより健全性・信頼性の確保を図るよう努めております。

マネー･ローンダリング･テロ資金供与･拡散金融対策

近年、マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融(以下、マネー・ローンダリング等)の防止に向けた対策は国際的な要請となっており、当金庫においても経営上の重要課題として位置付け、マネー・ローンダリング等の手段に当金庫のサービスが悪用されることを防止し、お客様に安心・安全にサービスをご利用いただけるよう、「犯罪収益移転防止法」を始めとする関係法令、金融庁が公表する「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」等を遵守し、マネー・ローンダリング等対策の取組みの強化に努めています。

内部管理に関する体制の整備にかかる基本的な方針等について

当金庫は、各種施策を実施していくにあたり、経営管理に関する体制を有効に機能させることにより、経営の公平性及び透明性を確保することに努めております。それによって全ての利害関係者の信頼に応えるとともに、社会から高く評価される金融機関となることを目標としています。

当金庫は理事会において、内部管理に関する体制の整備にかかる基本的な方針等を決議しております。その体制項目は以下のとおりです。

1 理事及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合したことを確保するための体制

① 法令等遵守の徹底を業務の健全性及び適切性を確保するための最重要課題の一つとして位置付け、「気仙沼信用金庫の行動網領」及び「気仙沼信用金庫役職員の行動基準」を定めるとともに、役職員が遵守すべき法令等の解説、違法行為を発見した場合の対処方法等を、具体的に示した手引書である「コンプライアンス・マニュアル」を制定する。更に法令等遵守態勢の整備のための実践計画を記した「コンプライアンス・プログラム」を策定する。

② 不正行為等の早期発見と是正を行うために、公益通報者保護規程を策定し、コンプライアンス上疑義のある行為等を知った場合、所属部店の上司を介さずに直接通報・相談等を行うことができる受付窓口を設置する。

③ 法令等遵守に関する事項を一元的に管理する総務部を「コンプライアンス統括部署」と位置付けるとともに、本部各部および各営業店に「コンプライアンス担当者」を配置し、コンプライアンス統括部署との連携を図る。

④ 職員各自の法令等遵守意識の向上と部課店内における職員の行動や、業務活動について、コンプライアンスの観点から捉えた現状把握とモニタリング、研修、啓蒙活動等を目的に「コンプライアンス・セルフチェックリスト」(全職員の自己評価)、「コンプライアンス担当者・チェックリスト」により定期的にチェックを実施し、その結果を総務部が取り纏め常勤理事会へ報告するとともに、必要に応じ理事会に報告する。

⑤ 監査部は、法令等遵守状況について監査を実施し、その結果を常勤理事会および監事に報告するとともに、必要に応じ理事会に報告する。

2 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

① 理事の職務の執行状況に関する情報については、文書の整理保管、保存期限及び廃棄ルールを定めた「文書保存規程」に基づき、適切に保存・管理する。

② これらの文書については、理事及び監事が常時閲覧することができる。

3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

① 適正なリスク管理を実現するため、リスク管理の基本方針やリスク管理の体制等を定めた「総合リスク管理規程」をリスク管理の基本規程として制定し、リスクカテゴリー毎にそれぞれのリスクの特性に応じた管理規程等を制定する。

② リスク管理の体制は、リスクカテゴリー毎の主管部署を定め、リスク管理の実効性確保及び相互牽制機能の強化を図る。また、ＡＬＭ委員会を設置し、統合的にリスクを管理する体制を確立する。

③ リスク管理統括部署であるＡＬＭ委員会は、統合的なリスクの状況を必要に応じ常勤理事会に付議・報告する。

④ 常勤理事会は、リスク管理態勢に関する重要な事項について協議し、必要に応じ理事会に付議・報告する。

⑤ 監査部は、リスク管理状況についての監査を実施し、その結果を常勤理事会および監事に報告するとともに、必要に応じ理事会に報告する。

4 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

① 「理事会」とその委任を受け審議・決定機関である「常勤理事会」を一体化した意思決定・監督機関と位置付け、それぞれの運営及び付議事項等を定めた「理事会規程」及び「常勤理事会規程」を制定する。

② 金庫内の業務の適正かつ効率的運営を図るため、組織機構、職制、職務権限及び業務分掌に関する基本事項を定めた「組織および業務分掌規程」を制定する。

③ 理事会は、全役職員が共有する基本方針、経営方針を決定する。常勤理事会は、これらに沿って、具体的な施策及び効率的な業務遂行体制を決定する。

5 監事がその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項

① 監事は、監査業務の実効性を確保するため、その職務を補助する職員の配置を求めることができる。

② 監事がその職務を補助すべき職員の配置を求めた場合は、常勤理事会において協議のうえ、当該業務等を十分検証できる能力を有する者を配置する。

6 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性及び当該職員に対する指示の実効性の確保に関する事項

① 監事の職務を補助すべき職員の人事に関する事項については、監事との意見交換を実施のうえ決定するものとする。
② 監事の職務を補助すべき職員は、当該監査業務に関して監事の指揮命令のみに従い、理事の指揮命令を受けないこととする旨を業務分掌規程に設ける。
③ 当該職員の人事異動及び考課等の人事権に係る事項や当該職員の懲戒処分の決定については、予め監事に同意を求めることとする。

7 理事及び職員が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制

① 理事は、当庫に著しい損害を及ぼすおそれのある事実及び、理事の職務遂行に関して不正行為や法令・定款に違反する行為を認知した場合は、遅滞なく監事に報告する。
② 理事及び職員は、コンプライアンス報告制度による法令違反の疑いのある行為等の通報状況を速やかに監事に報告する。
③ 監事から業務執行の状況についての照会や稟議書その他の重要文書の閲覧要請がある場合は、当該要請に基づき、担当部門が直接報告する。
④ 監査部は、実施した内部監査結果を速やかに監事に報告する。
⑤ 金庫は、公益通報者保護規程等を利用して、監事への報告を行った者が当該報告をしたことを理由として、不利な取扱い（人事異動や考課等の人事権に係る事項のほか、嫌がらせの言動などの報復措置等の一切を含む）を行うことを禁止し、これを公益通報者保護規程に定めたうえで当該規程の内容を役職員に周知する。
⑥ 金庫は、上記の報告を行った者の職場環境が悪化しないよう適切な措置を講じる。
⑦ 金庫は、公益通報者保護規程等において、監事への報告については、匿名で行うことを認めるとともに、その報告を行った者の個人情報及びその報告内容を開示してはならない旨を規定する。
⑧ 金庫は、上記の報告を行った者に対して不利な取扱いを行った者がいた場合には、公益通報者保護規程等に則り厳格な処分を行う。

8 その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

① 監事は、重要な意思決定の過程及び業務執行状況を把握するため、理事会、常勤理事会及びその他の重要な委員会等に出席することができるほか、重要な稟議書その他業務執行に関する重要な書類を閲覧し、理事又は職員に対しその説明を求めることができる。
② 監事が監査費用の前払いや償還に係る請求をしたときは、当該請求に係る費用又は債務がその職務の執行に必要でないと認められる場合を除き、速やかに当該費用又は債務を処理する。
③ 不祥事発生時等において、監事が外部の専門家（弁護士、公認会計士等）を利用することを請求した場合、当該請求がその職務の執行に必要でないと認められる場合を除き、その費用を負担する。
④ 金庫の経営計画及び監事の監査計画等に基づき、毎年、一定額の監査費用に係る予算を計上することとし、その額の決定にあたっては、あらかじめ監事の同意を要するものとする。
⑤ 監事が監査費用の前払いや償還に係る請求をしたときは、上記予算額を超過する場合であっても、その職務の執行に必要でないと認められる場合を除き、速やかに費用又は債務を処理する。

附　則

本基本方針は、信用金庫法第３６条第５項第５号並びに同法施行規則第２３条の規定に基づき理事会で決議した。

平成１９年１０月１６日　制定
平成２２年　７月１４日　一部改訂
平成２７年　５月　１日　一部改訂
平成２７年　９月１５日　一部改訂
令和　４年１０月　３日　一部改訂

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

当金庫は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報及び個人番号（以下「個人情報等」といいます。）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）およ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、その他個人情報等保護に関する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ます。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。

2026年3月

１.個人情報等とは

本プライバシーポリシーにおける「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ものを含みます。）、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、お客さまの住所・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。

＊お客様の個人情報は、
①預金口座のご新規申込書等、お客さまにご記入・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さまから取得した事項
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、次の業務において、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、お客さま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。

＊お客さま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等を除いて、個人情報を第三者に開示・提供することはございません。

A.個人情報（個人番号を含む場合を除きます）の利用目的
（業務内容）
①預金業務、為替業務、両替業務、融資業務、外国為替業務及びこれらに付随する業務
②公共債・投信販売業務、保険販売業務、金融商品仲介業務、信託業務、社債業務等、法令により信用金庫が営むことができる業務及びこれらに付随する業務
③その他信用金庫が営むことができる業務及びこれらに付随する業務（今後取扱いが認められる業務を含む）
（利用目的）
①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
②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
③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
④融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため
⑤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妥当性の判断のため
⑥与信事業に際して当金庫が加盟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

⑦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
⑧お客さま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
⑨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
⑩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
⑪提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
⑫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
⑬その他、お客さま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）
①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。
②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の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.特定個人情報等の利用目的
①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
②金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため
③金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため
④金地金取引に関する法定書類作成・提供事務のため
⑤国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務のため
⑥非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため
⑦教育等資金非課税制度等に関する法定書類作成・提供事務のため
⑧預金口座付番に関する事務のため
⑨住宅取得資金に係る借入金等の年末残高等に関する法定書類作成・提供事務のため
⑩公金受取口座の登録・変更・抹消等に関する事務のため
⑪災害時および相続時における預金口座の情報提供に関する事務のため
⑫本人特定事項および個人番号の正確性の確保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、店頭掲示の電子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、お客さま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さまは、下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、お客さま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に努めます。

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

＊お客さま本人から、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。
＊お客さま本人から、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。
＊お客さま本人から、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。
＊お客さま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、お客さま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。必要な手続について、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、お客さま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、当金庫の内部規程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、法令等や内部規程等に違反している事実またはそのおそれを把握した場合の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明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。

＊リンクについて

当金庫のウェブサイトには、外部サイトへのリンクがあります。リンク先のウェブサイトは当金庫が運営するものではありませんので、お客さまの個人情報等の保護についての責任はリンク先にあります。

＊クッキーについて

当金庫のＨＰではクッキーを使用しておりません。

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、お客さま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。

＊預金商品、融資商品および各種金融商品の期日案内や取引明細書等の作成・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、お客さまから同意を得て、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提供する第三者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、お客さまのご依頼に応じて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.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さまからの苦情処理に適切に取り組みます。
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、下記の当金庫相談窓口までご連絡下さい。

特定個人情報等の適正な取り扱いに関する基本方針

当金庫は、個人番号その他の特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）の取り扱いが安全かつ適正に行われるよう取り組むことが企業の社会的責務であると考え、以下の基本方針に従って、特定個人情報等を適切に取り扱います。

1.関係法令、ガイドライン等の遵守

当金庫は、お客様の特定個人情報等を取り扱うことに関して適用される関係法令、ガイドライン等、及び当金庫が策定し公表している個人情報保護宣言やその他の規程等を遵守します。

2.安全管理措置に関する事項

当金庫は、特定個人情報等の漏えい、滅失又は毀損を防止するとともに特定個人情報等を適切に管理するために、役職員の責任の明確化、庫内規則の整備、職員の訓練、漏えい等の事故を防止するための物理的、技術的な安全管理措置を講じます。

3.個人番号の利用目的

当金庫は、個人番号を取得するにあたり、その利用目的を通知、公表または明示することとし、その利用目的の達成に必要な範囲においてこれを取り扱います。

個人番号について、「行政手続き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」で定められている下記の利用目的以外では利用しません。

4.ご意見、ご質問及び苦情処理の窓口

当金庫は、特定個人情報等に関するご意見、ご質問及び苦情等にたいして、適切かつ誠実、迅速に対応いたします。

当金庫の特定個人情報等の取り扱いに関してのご意見、ご質問及び苦情等につきましては、お取引のある営業店または下記の総務部までご連絡ください。

当金庫は、以下の利用目的の達成に必要な範囲で個人番号を取り扱います。

（1）出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務
（2）金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務
（3）金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務
（4）金地金取引に関する法定調書作成・提供事務
（5）国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務
（6）非課税貯蓄制度等の適用に関する事務
（7）教育等資金非課税制度等に関する法定書類作成・提供事務
（8）預金口座付番に関する事務

【個人情報に関する相談窓口】
気仙沼信用金庫　総務部
住　　所 ■〒988-0084
宮城県気仙沼市八日町 2-4-10
電話番号 ■0226-22-6831
F A X ■0226-22-1493
E メール ■s1175000@facetoface.ne.jp

金融円滑化に関する基本方針

気仙沼信用金庫（理事長　小山　栄太郎）は、地域の中小企業者及び個人のお客様への安定した資金の供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である当金庫にとって最も重要な社会的使命と捉えこれまで取組んでまいりました。

また、平成21年12月４日から施行された「中小企業金融円滑化法」の趣旨に則り、「金融円滑化管理方針」、「金融円滑化管理規程」、「金融円滑化マニュアル」を制定し、お取引先から貸付条件の変更等のお申し出があった場合には、それを真摯に受け止め、貸付条件の変更や円滑な資金供給に努めてまいりましたが、既にご承知のことと存じますが、「中小企業金融円滑化法」は、平成２５年３月末日をもって終了いたしました。

然しながら、当金庫では引き続き以下の方針に基づき、地域の中小企業者及び個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、地域金融の円滑化に全力を傾注するとともに、平成２５年１２月５日に経営者保証に関するガイドライン研究会が公表した「経営者保証に関するガイドライン」に則り、お客様の抱えている問題を十分認識したうえで、その解決に向けて真摯に取組んでまいります。

１．基本的な対応方針

当金庫は、業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、中小企業者及び住宅資金借入者からのご返済に関するご相談があった場合にはきめ細かく真摯な態度で適切に対応してまいります。

（１）中小企業のお客様からのお申込みに対する基本的な対応

①　新規のお借入のご相談・お申込については、お客様の経営実態を踏まえ可能な限りお客様のご要望に沿えるよう適切に対応してまいります。

②　ご返済条件の変更等のお申込みを頂いた場合は、お客様の経営実態を踏まえ可能な限りお客様のご要望に沿えるよう適切に対応してまいります。

（２）住宅ローンをご利用のお客様からのお申込みに対する基本的な対応

ご返済条件の変更等のお申込みを頂いた場合は、お客様の将来にわたるご返済の見通しを勘案しつつ、可能な限りお客様のご要望に沿ったご返済条件の変更等に向け適切に対応してまいります。

２．ご返済条件の変更等のお申込みへの対応

（中小企業者のお客様･住宅ローンをご利用のお客様共通）

（１）ご返済条件の変更等のお申込みに対するご相談等

お客様からご返済の条件の変更等のお申込みに関するご相談を頂いた場合には、真摯に対応いたします。また、お申込みを妨げる行為やお客様の意見に反してお申込みを取下げて頂くような行為は行いません。当金庫では、各営業店に金融円滑化専用のご相談窓口「返済方法・返済金額変更等相談窓口」を設置し、お客様のご相談を受付する体制としております。

（２）ご返済条件の変更等の口頭での申込みの記録

お客様から口頭でご返済条件の変更のお申込みがあった場合、当金庫所定の手続きに則り、お申込みの内容を記録いたします。

（３）ご返済条件の変更等に対する条件を付けさせていただく場合の対応

ご返済条件の変更等に条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかにお伝えし、十分に説明させていただきます。

（4）ご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合の対応

やむを得ず、ご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合には、これまでのお取引等を踏まえお客様のお申込みにお応えできない理由を可能な限り具体的に、かつ、丁寧に説明させていただくよう心掛けます。

（5）ご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合等の記録

ご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合やお客様がお申込みを取下げられた場合には、その内容を適切に記録・保存します。

（6）ご返済条件の変更等に関する苦情相談等の記録

ご返済条件の変更等に関する苦情相談等を受けた場合には、その内容を規程等にもとづき適切に記録・保存します。

3．ご返済条件の変更等のお申込みへの対応

（中小企業のお客様の場合）

（1）お客様の事業再生手続への対応

中小企業者のお客様から特定認証紛争手続の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者や企業再生支援機構を通じた事業の再生手続に関する要請を受けた場合は、お客様の事業についての改善または再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り適切な対応に努めます。

（2）他金融機関との緊密な連携

中小企業者のお客様からのご返済条件の変更等のお申込みにあたり、あるいは上記（1）の場合において、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業活性化協議会が関係している場合には、お客様の同意を得たうえで当該機関と緊密に連携を図るように努めます。

（3）経営改善計画の策定支援

ご返済条件の変更等に係るお客様との協議にあたり、お客様の経営改善計画の策定に向け真摯に対応いたします。また、経営改善計画の策定について中小企業のお客様から要請がある場合は、経営改善計画の策定を支援するよう努めます。

（4）経営改善計画の進捗管理

ご返済の条件の変更に際して、経営改善計画を策定した場合には、経営改善計画の進捗状況を管理するとともに、必要に応じて、お客様に対して助言を行なうよう努めます。

（5）他の金融機関に対する情報確認

お客様が他の金融機関からお借入を行っている場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで他の金融機関や信用保証協会等の間で相互にご返済条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。

（6）他の金融機関からの情報照会

お客様がご融資条件の変更等のお申込みを行った他の金融機関から、当金庫に対してご返済の変更に係る情報について照会があった場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これに応じるよう努めます。

（7）条件変更対応保証制度への対応

ご返済条件の変更等のお申込みに対し、当金庫が信用保証協会の保証なしではご返済条件の変更等が困難と判断する場合において、お客様が条件変更対応保証の利用を希望するときは、お客様の事業についての改善または再生の可能性を説明する文章を作成し、信用保証協会に対して交付いたします。また、条件変更対応保証の利用に先立って、お客様の事業についての改善または再生に向けた真摯な対応を行うなど、条件変更対応保証制度の趣旨を踏まえた対応をいたします。

（8）ご返済条件の変更等を行ったお客様に対する信用供与

ご返済条件の変更等を行ったお客様に対して、適切な信用供与を行うよう努めます。例えば、ご返済条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資やご返済条件の変更等のお申込みをお断りすることはございません。

4．ご返済条件の変更等のお申込みへの対応

（住宅ローンをご利用のお客様の場合）

（1）お客様からのご返済条件の変更等のお申込みがあった場合は、お客様の将来にわたる無理のないご返済に向けてお客様の財産及び収入の状況を十分に勘案しつつ、きめ細かくご相談に応じるよう努めます。

（2）お客様からのご返済条件の変更等のお申込みがあった場合において、住宅金融支援機構や他の金融機関がお客様のご返済条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客様の財産および収入の状況、住宅金融支援機構等がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、できる限り、ご返済条件の変更等を行うよう努めます。

5．金融円滑化に係る体制

（1）理事会の役割

理事会は、当金庫の経営方針及び内部管理基本方針を踏まえた金融円滑化に関する管理方針を定め、金融円滑化管理規程を策定し、組織全体に周知徹底を図るとともに、必要に応じ見直しを図ってまいります。また、金融円滑化管理を行うため、金融円滑化管理体制の整備、金融円滑化管理責任者を定め金融円滑化業務に精通した人材の育成、専担者の配置、その陣容、事故防止のための人事管理等について具体的な方針を決定してまいります。

（2）常勤理事会の役割

常勤理事会は、金融円滑化管理責任者からの報告に基づき、金融円滑化管理に関する重要な事項について協議し、必要ある場合は理事会に付議・報告してまいります。また、常勤理事会は、金融円滑化管理方針に基づく金融円滑化管理を行うため、金庫内に連絡・報告体制を整備するとともに、定期的にあるいは必要に応じ管理体制の改善を図ってまいります。

（3）監事の役割

監事は、金融円滑化関連情報または金融円滑化管理の情報を受け、適切な対応が図られているか及び適宜改善が図られているかなど、金融円滑化管理に係る監査を実施してまいります。

（4）金融円滑化管理責任者等の役割

金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する部門を融資部・業務部（金融円滑化管理部門）とし、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者とします。金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理部門（金融円滑化管理責任者等）は、金融円滑化に関する規程やマニュアルを営業推進部門等の金融円滑化に関する業務に従事する職員に遵守させるための具体的施策を実施してまいります。

また、金融円滑化管理責任者等は、与信取引（問題債権の管理・回収等に関するものを含む）に関する規程、基準その他事務の取扱いに関する取決め等が、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応を適切に実施することを確保するために適切な内容となっているかを検証し、必要に応じて関連する各部門と連携して適切な措置を講じてまいります。

さらに、関係業務部門及び営業店に対し、債務者及び保証人からの保証契約に関する相談等に対する同ガイドラインに基づく適切な対応及び金融

円滑化の適切な実施を確保するための具体的な方策を指示し、適切に行われるように管理するとともに、同ガイドライン及び金融円滑化管理に関する体制の整備や必要な施策の策定、取組状況の把握などを行い、適時適切に取組状況を常勤理事会及び理事会に報告してまいります。

（5）金融円滑化に対する対応状況の把握体制

各営業店等では、お客様からのご返済の変更等のお申込の内容及び検討の進捗状況やお申込にお応えできない場合またはお客様がお申込を取り下げられた場合の理由、その他苦情等の内容について金庫内所定の方法により記録し、金融円滑化管理部門へ報告します。金融円滑化管理部門は、各営業店からの報告を取り纏め定期的に取組状況の適正化の検証を行い、金融円滑化管理責任者に報告するとともに必要な改善を行います。金融円滑化管理責任者は取組状況等を常勤理事会及び理事会へ必要に応じ報告いたします。

（6）金融円滑化のための相談窓口体制

金融円滑化の取組状況に関する苦情・ご相談については、各営業店の「返済方法・返済金額変更等相談窓口」（責任者営業店長）でお受けするほか、本部では「金融相談支援室」（責任者融資部所属長）において直接お受けする体制とします。「金融相談支援室」では各営業店及び本部関連部署と連携して、苦情・ご相談等の内容についてその解決に向けた対応に努めてまいります。また、各営業店でお客様から頂きましたご意見、ご要望等を本部に集約し、当金庫全体で真摯に受け止め、取組の改善に努めてまいります。

（7）中小企業者のお客様に対する経営相談、経営改善支援等の体制

お客様からの経営改善のご相談に対して真摯に対応いたします。営業店で経営改善支援に向けたご相談をお受けするほか、必要に応じ営業店等によるご返済の条件変更後に経営改善努力を行っているお客様に対するモニタリングを行います。

営業店舗ならびに金融円滑化相談受付態勢について

営業店舗は下記の11店舗となっております。

各営業店舗におきまして、「返済方法・返済金額変更等相談窓口」を設置し、事業資金や住宅ローンのご返済に関するご相談を引続き９時～１７時に拡充し受付いたしております。

（2026年6月末日現在）

営業店名	所在地	電話番号	相談窓口 営業時間帯
本　　店	気仙沼市八日町	0226-22-6830	9:00～17:00
鹿折支店	気仙沼市新浜町	0226-22-6950	9:00～17:00
内の脇支店	気仙沼市仲町	0226-22-6730	9:00～17:00
津谷支店	気仙沼市本吉町	0226-42-2666	9:00～17:00
志津川支店	南三陸町志津川	0226-46-2619	9:00～17:00
南　支　店	気仙沼市田谷	0226-23-6330	9:00～17:00
松岩支店	気仙沼市松崎萱	0226-24-2700	9:00～17:00
高田支店	陸前高田市高田町	0192-54-2139	9:00～17:00
大船渡支店	大船渡市大船渡町	0192-27-8131	9:00～17:00
盛　支　店	大船渡市大船渡町	0192-27-4131	9:00～17:00
東新城支店	気仙沼市東新城	0226-22-6731	9:00～17:00

＊　お取引店舗にご来店できないお客様におかれましては、お近くの営業店舗でも融資相談を受付しておりますのでご利用ください。

＊　なお、本部へのお客様からの貸付条件の変更等に関する苦情・ご相談等は、次の相談窓口をご利用ください。

気仙沼信用金庫　金融相談支援室
電話番号　０２２６－２２－５８９６
Ｅメール　s1175008@facetoface.ne.jp

金融ADR制度への対応について

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。）を営業店または総務部で受け付けています。

1．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、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2．事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3．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。

気仙沼信用金庫　総務部
住　　所：宮城県気仙沼市八日町二丁目４－１０
Ｔ　Ｅ　Ｌ：０２２６－２２－６８３１
Ｆ　Ａ　Ｘ：０２２６－２２－１４９３
Ｅメール：s1175000@facetoface.ne.jp
受付時間：９：００～１７：００(信用金庫営業日)
受付媒体：電話、手紙、面談、メール、ファックス

※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。

4．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。詳しくは上記総務部にご相談ください。

	全国しんきん相談所 （一般社団法人全国信用金庫協会）
1．住　　所	〒103-0028　東京都中央区八重洲 1-3-7
2．電話番号	03-3517-5825
3．受 付 日	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）
4．時　　間	９：００～１７：００
5．受付媒体	電話、手紙、面談

5.東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会(以下「東京三弁護士会」という)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、総務部または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立てていただくことも可能です。

	東京三弁護士会		
名称	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	〒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	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日	月～金(祝日、年末年始除く)	月～金(祝日、年末年始除く)	月～金(祝日、年末年始除く)
時間	9:30～12:00、13:00～16:00	10:00～12:00、13:00～16:00	9:30～12:00、13:00～17:00

6.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、次の(1)、(2)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。

なお、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当金庫総務部にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ（http:// www.shinkin.co.jp/kshinkin/）をご覧ください。

（1）現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。

例えば、お客さまは、仙台弁護士会の仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続きを進めることができます。

（2）移管調停

当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。

例えば、仙台弁護士会の仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

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をおくとともに、総務部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、関係部署および総務部が連携したうえ、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、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を総務部から行います。

（4）お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんき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いたします。

（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。

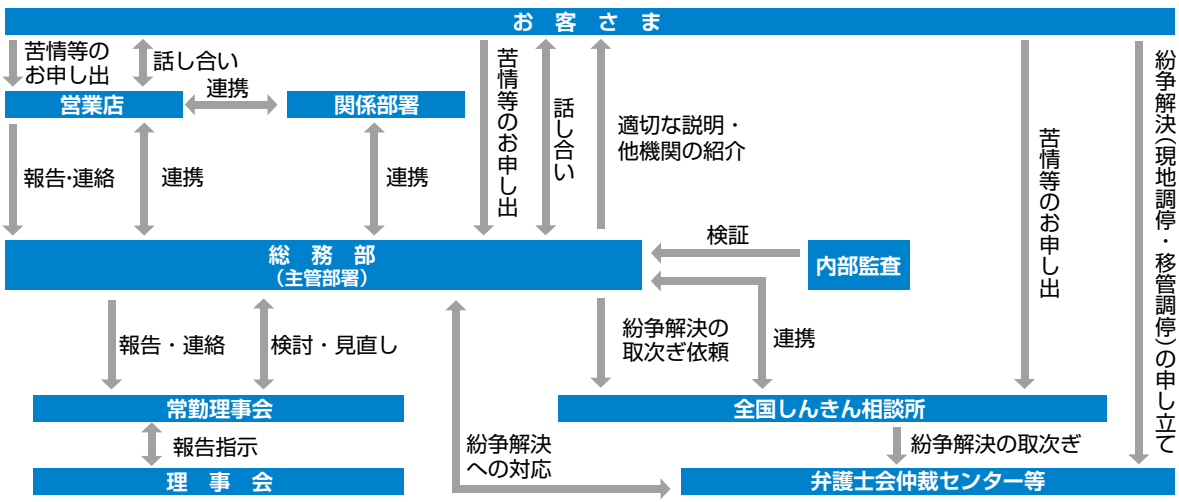
（6）お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。

（7）苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門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・再発防止等に必要な措置を講じることにより、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



貸出運営についての考え方

当金庫は、協同組織金融機関としての公共的使命を踏まえながら、地元産業、経済の振興や地域社会の発展に貢献できる融資を基本方針としております。

中小企業の方々には事業に必要な運転資金や設備資金を、個人の方々には住宅資金、教育資金、自動車購入資金など、地域のお客様への幅広いニーズに合わせた資金を迅速、的確にお応えするよう取り組んでおります。このほか、地方公共団体等への融資も積極的に推進しております。

個々の融資に際しては、地域と密着した渉外活動等を通じて収集したさまざまな情報をもとに、お客様のお取引実績や事業計画の妥当性を十分検討の上、必要に応じて担保や保証をいただいております。

また、全体の運営に関しては、特定の業種やお客様に偏ることのないよう、バランスのとれた融資と小口・多数者利用の原則を運営方針といたしております。

当金庫の金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正な確保を図ることとします。

1. 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。
2. 金融商品の選択・ご購入は、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、当該商品の重要事項について説明をいたします。
3. 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、研修を通じて役職員の知識の向上に努めます。
4. 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。
5. 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がございましたら、窓口までお問い合わせ下さい。

キャッシュカード偽造等犯罪防止のための対応について



暗証番号の安全対策強化について

①キャッシュカードの暗証番号を ATM により変更できます。
②ATM の正面以外からは画面が見えないように「のぞき見防止パネル」を全 ATM に設置しております。
③ATM には、ATM 操作中に後からのぞかれていないかを確認できる「後方確認用ミラー」 を設置しております。

カード被害額の拡大防止策について

①ATM から 1 日あたりの利用限度額は 100 万円を限度としております。
②ATM での 1 日あたりの現金引出限度額の「口座毎設定」、および引出限度回数（99 回まで）を定めることが出来ます。
③偽造・盗難キャッシュカードによる損害について、最高 200 万円まで補償する保険に加入しております。
※カードの紛失・盗難・不正な取引により口座取引を停止したい場合は、営業時間内の場合は営業店、営業時間外は**カード通帳盗難紛失受付センター（0120-793-714）**にて受付いたします。なお、ATM コーナーのオートホンからも連絡ができます。



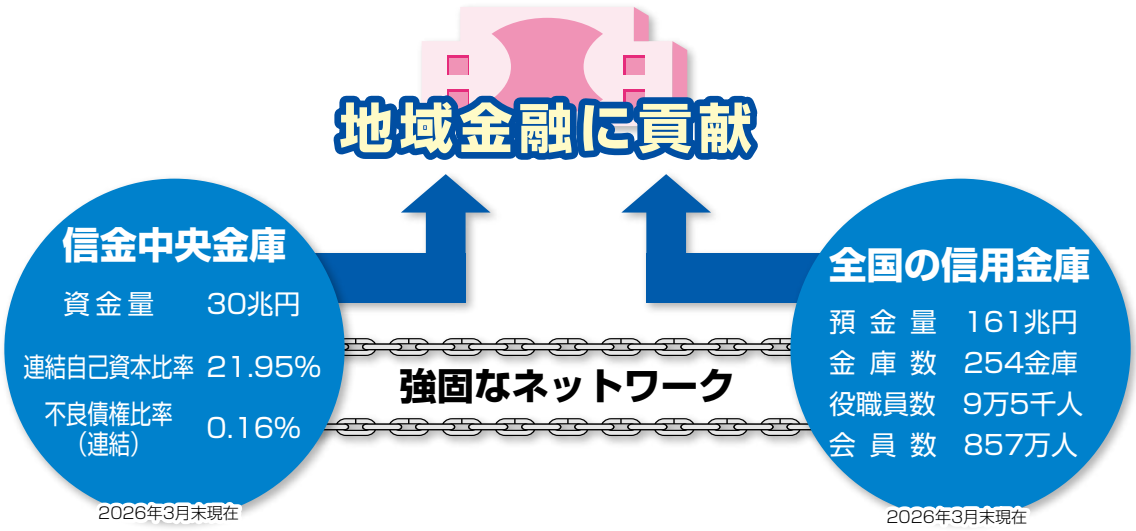
岩手県大船渡市　景勝地　穴通磯

信金中央金庫 ～信用金庫の「中央金融機関」～

Shinkin Central Bank

信金中央金庫（略称：信金中金）は、全国の信用金庫を会員とする協同組織形態の金融機関であり、信用金庫の中央金融機関として1950年に創立しました。

信金中金は、信用金庫の中央金融機関として、信用金庫が個別に行うことが困難、または非効率である業務を補完していることに加え、信用金庫の収益力向上や健全性確保に向けたサポートのほか、信用金庫経営力強化制度等の適時・適切な運営を通じて、信用金庫業界の信用秩序の維持につとめています。



信用金庫の多様な業務サポート

- 中小企業のビジネスマッチングや海外展開のサポート
- 個人の資産形成や相続にかかる業務のサポート
- 地域創生やデジタルの活用など

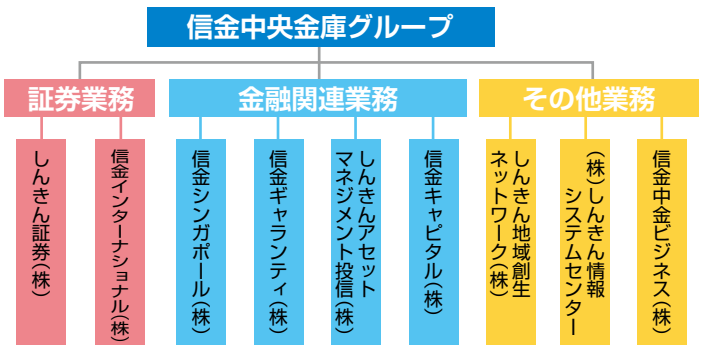
信用金庫の経営サポート

- 信用金庫の資金運用・リスク管理のサポート
- 信用金庫の業務効率化のサポート
- 信用金庫の健全性確保に向けたサポート

信用金庫業界の資金運用

- 信用金庫から預け入れられた預金や金融債を発行して調達した資金を、国内外の金融商品や事業会社などへの貸出により運用

総合力で地域金融をバックアップ



邦銀トップクラスの格付

格付機関	長期格付
ムーディーズ（Moody's）	A1
S&Pグローバル・レーティング（S&P）	A
格付投資情報センター（R&I）	A+
日本格付研究所（JCR）	AA

2026年3月末現在