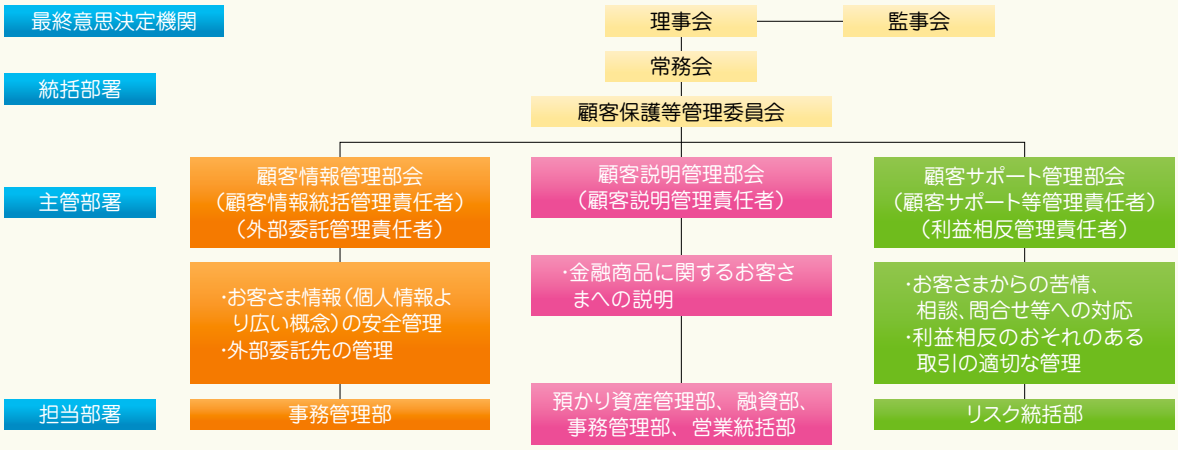
西尾信用金庫はこう考えこう対応しています

顧客保護等管理態勢

西尾信用金庫では、お客さまや地域社会から信頼され必要とされる金庫として存在していくために、組織体制・内部規定の整備および方針の策定等に積極的に取り組んでいます。

具体的には、お客さまの保護および利便の向上を図るため、必要事項を協議・推進するための「顧客保護等管理委員会」と、その下部組織である「顧客情報管理部会」「顧客説明管理部会」「顧客サポート管理部会」の3つの専門部会を設け、それぞれの管理責任者を配置し、顧客保護にかかる内部手続きの実効性確保に努めています。

■顧客保護管理に関する組織図



利益相反管理方針

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理（以下「利益相反管理」といいます。）し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

第1条　当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。

第2条　当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。

（1）次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

ア. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引

イ. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引

ウ. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引

（2）アからウのほかお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

第3条　当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。

（1）対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法

（2）対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法

（3）対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法

（4）対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法

第4条　当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。

また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。

第5条　当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

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、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 当金庫は、お客さまの知識、経験、財産の状況およ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、お客さま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、お客さまに適正な判断をしていただくため、当該金融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、お客さま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。
4. 当金庫は、お客さま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等がございましたら、窓口までお問い合わせください。

なお、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およ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。

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針

西尾信用金庫は、資産運用、資産形成業務において「お客さま本位の業務運営」の実現のため、以下を基本方針とし、これを遵守してまいります。又、常により良い業務運営を実現するため、本方針を定期的に見直してまいります。

1. お客さまの最善の利益を最優先に行動いたします。
   - 私たちは、高度の専門性と職業倫理の保持に努め、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を最優先に行動いたします。
2. お客さまの利益を不当に害することがないよう適切に管理いたします。
   - 別に公表しております「利益相反管理方針」に沿って、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益を不当に害することがないよう適切に管理いたします。
3. 手数料等についてお客さまがご理解いただけるよう丁寧に説明いたします。
   - お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用については、どのようなサービスに関する対価であるかなどを、お客さまがご理解いただけるよう丁寧に説明いたします。
4. 重要な情報を分かりやすく説明いたします。
   - 金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報につきましては、お客さまのお取引のご経験や金融知識を考慮の上、比較が容易な資料に基づき、できる限り分かりやすく説明いたします。
5. お客さまにふさわしい商品・サービスを提供いたします。
   - お客さまの資産状況、取引経験、知識及び目的・ニーズに応じたお客さまにふさわしい金融商品・サービスを提供できるよう、商品ラインナップの整備、サービスの充実に努めます。
   - お客さまのご意向を確認した上で、お客さまのライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討・確認し、具体的な金融商品、サービスの提案に努めます。
   - 長期間にわたって安心してお取引いただけるよう、お取引後も長期的な視点に配慮し、投資判断の材料となる情報を定期的に還元いたします。
6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等を整備してまいります。
   - お客さまの立場に立った提案や情報提供が徹底されるよう、業績評価体系、職員研修等の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備してまいります。

融資方針

当金庫は、融資業務にかかる基本として、「融資方針」を定めています。

1. 融資の目的
   地域密着・地元重視の営業に徹し、相互扶助の精神に則り、融資を通じて、地元経済・社会の健全な発展に貢献します。
2. 融資の対象
   中小企業、個人事業主、個人を対象とした融資を基本とします。
3. 適切な融資慣行の確立
   （1）地域金融機関としての公共的使命と倫理観を十分認識し、各種法令や業務上の諸規定等を厳格に遵守するとともに、社会規範に則った健全かつ適切な融資を行います。
   （2）融資にあたっては、お客さまの保護をまず考え、ご融資の内容を十分に理解していただくため、お客さまおよび連帯保証人さま等の知識、経験等の状況を踏まえた的確な説明を行います。
   （3）幅広い見識と常識に基づき原則に忠実な融資判断と、キャッシュ・フローを重視し、担保、保証に過度に依存しない融資を行います。
   （4）融資金が固定化することがないように配慮するとともに、リスクに見合った金利設定により適正かつ安定的な収益が確保できる融資を行います。
   （5）「反社会的勢力に対する基本方針」に則り、反社会的勢力に対しては融資を行いません。
   （6）経営者以外の第三者の個人連帯保証を求めないことを原則とする融資慣行を確立します。尚、経営者保証については、以下に定める「経営者保証に関する取組方針」に基づき適切に対応します。

経営者保証に関する取組方針

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」（平成25年12月5日公表）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」（令和1年12月24日公表、特則を含めて以下「ガイドライン」という。）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・定着していくために、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た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。

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で公表しています。
苦情は、当金庫営業日（8時30分～17時30分）に営業店またはお客さま相談室（フリーダイヤル:0120-108760）にお申し出ください。

紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日にお客さま相談室または全国しんきん相談所（9時～17時、電話:03-3517-5825）にお申し出があれば、愛知県弁護士会（電話:052-203-1777）、東京弁護士会（電話:03-3581-0031）、第一東京弁護士会（電話:03-3595-8588）、第二東京弁護士会（電話:03-3581-2249）の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

なお、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京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ご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（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「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫・お客さま相談室」にお尋ねください。また、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（FINMAC）（日本証券業協会）」［電話:0120-64-5005／受付日・時間:月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）9:00～17:00］でも受付けております。

コーポレート・ガバナンス態勢

当金庫では、お客さまから選択していただける金融機関となるため、健全性のさらなる向上と地域に密着した経営に努め、総会（総代会）、理事会、監事、会計監査人等による外部又は内部牽制体制のもとで、コーポレート・ガバナンスの態勢強化を図っています。

■総会（総代会）

信用金庫は、一定の地域の中小企業や住民を会員とした協同組織の金融機関であり、会員は出資数に関係なく、1人1票の議決権を有しております。総会に代えて総代会制度を採用し、毎年6月に総代会を開催しております。

■理事会

理事会は、株式会社の取締役会に相当するもので、原則として毎月1回開催し、金庫の業務執行に関する重要事項を決定するとともに、理事の職務の執行を監督しております。

理事の定数は、定款により15人以内としており、令和8年6月30日現在の理事は14人となっております。

■監　事

監事は、株式会社の監査役に相当するもので、理事会等重要な会議への出席、重要文書の閲覧、決算関係書類の確認等を行っております。

監事の定数は、定款により5人以内としており、令和8年6月30日現在の監事は4人となっております。

■会計監査人等

当金庫では、会計監査人、顧問弁護士といった外部の専門家を活用し、会計処理・コンプライアンス・リスク管理等について、厳格なチェックを受けるとともに、随時アドバイスも受けております。

■内部監査態勢

理事長直属の内部監査部門（監査部）において、金庫の経営諸活動全般にわたる内部管理態勢の適切性、有効性を検証し、その結果に基づく評価および問題点の改善方法の提言等を行っております。

内部管理基本方針

当金庫は、内部管理システムの構築が業務の健全性・適切性を確保するために必要不可欠なものであるとの認識のもとに、経営の最重要課題として位置づけ、本方針に従って継続的に内部管理システムの整備を進め、その実効性の確保に努めてまいります。

①理事及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確認するための体制
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
③損失の危険の管理に関する規定その他の体制
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
⑤当金庫及びその子法人等から成る集団における業務の適正を確保するための体制
⑥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
⑦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
⑧監事への報告に関する体制
⑨監事に報告をした者が、当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制
⑩監事の職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手続その他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項
⑪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

個人情報保護方針（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および個人番号（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。

お客さま相談窓口

お客さま相談室
TEL 0120-108760（フリーダイヤル）　FAX 0563-56-7131
［受付時間］平日 8:30～17:30

また、上記のほか当金庫ホームページ（URL https://www.shinkin.co.jp/nishio/）の「お問い合わせ･ご相談」からもメールでご相談をいただけます。

リスク管理態勢

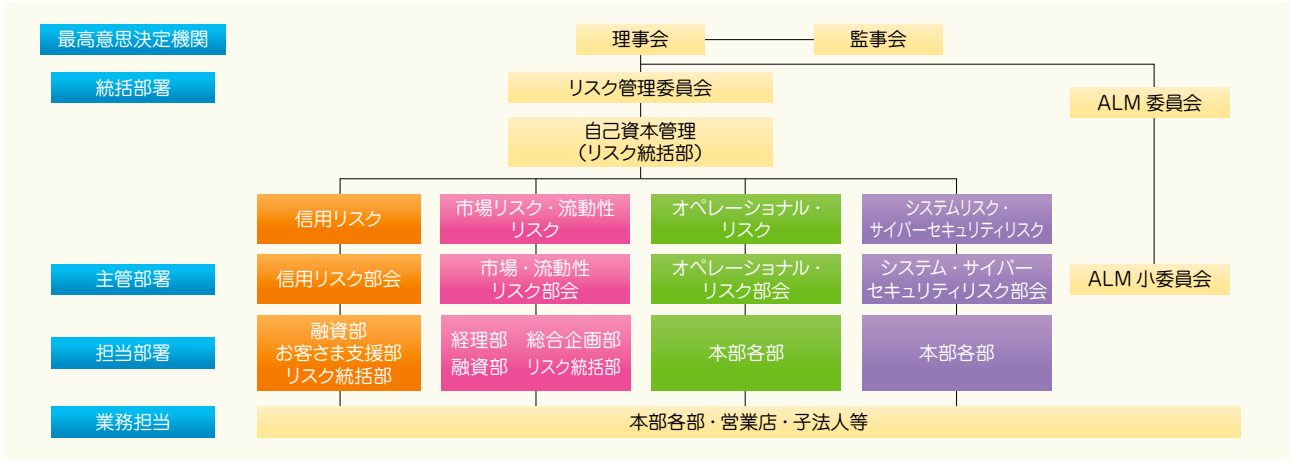
多様化・高度化を余儀なくされている近年の金融機関業務では、ビジネスチャンスが拡大する一方で、リスクの種類や絶対量についても広域化・増大傾向がみられます。これらのリスクについては、単に回避を図るだけでなく、適正なリスクの洗出しや把握を行った上で許容可能な範囲を設定し、範囲内でのリスクの取得によってリターン（収益）を得ることも必要であると考えています。

西尾信用金庫では、リスク管理の高度化を経営上の最重要課題の一つとして位置づけています。その上で、各種リスクを統括して一元管理するための「リスク管理委員会」と、その下部組織である「信用リスク部会」「市場･流動性リスク部会」「オペレーショナル･リスク部会」「システム･サイバーセキュリティリスク部会」の4つの専門部会を設けています。さらに、資産･負債双方を注視するため「ALM委員会」と、その下部組織である「ALM小委員会」を設け、リスクとリターンの総合調整を図っています。

■主なリスク管理

対象リスク	内　　容
信　用 リスク	貸出資産の健全性を維持するため、営業推進部門と貸出審査・管理部門、さらには自己査定監査部門をそれぞれ完全に分離するなど、厳格な管理体制をとっているほか、大口融資案件などの判断にあたっては、代表理事の全員が参加する「審査会」において審議しています。また、与信方針を明確化し、融資判断をより客観的に行うための「信用格付制度」、適格な担保評価を行うための「不動産担保管理システム」を導入しています。さらには、リスクの分散を図るため、同一取引先、あるいは同一業種へ融資が集中することがないよう管理を徹底しています。
市　場・ 流動性 リスク	各種市場リスクを定量的に把握し、相場変動が収益や自己資本へおよぼす影響度等を明らかにしたうえ、資産・負債管理上の諸問題に対応しています。また、負債の状況に応じた保有資産の流動性についての管理を徹底し、支払準備には万全を期しています。なお、市場での資金運用に関しては、毎年度、その基本方針と種類別保有限度を定めることとしています。また、保有有価証券に関する取扱ルールを定め、時価の下落時には、これに従って対応することとしています。
オペレーショナル・ リスク	▮事務リスク … 事務管理態勢を強化するため、事務指導の充実、職員の教育・訓練などに積極的に取り組んでいます。また、現場において自ら点検するため、月1回の店内検査を義務づけています。一方、内部監査態勢として、監査部が、本部各部および各営業店に対して、年1回の抜打ち定例臨店監査および随時の臨店監査を実施しています。これらの監査結果等を踏まえ、事務指導部門が各営業店に対して計画的な臨店事務指導を行うなど、事務リスクの排除に積極的に取り組み、事故の未然防止に万全を期しています。
	事務リスク以外に、法務リスク、人的リスク、有形資産リスク、風評リスク、コンプライアンス・リスク、コンダクト・リスク等の各リスクを含む幅広いリスクをオペレーショナル・リスクと定義し、管理態勢の整備を図っています。
	▮法務リスク … 顧客に対する過失による義務違反およびビジネス・マーケット慣行から生じる損失・損害を言います。
	▮人的リスク … 人事運営上などの問題から生じる損失・損害を言います。
	▮有形資産リスク … 災害その他の事象から生じる有形資産の毀損・損害を言います。
	▮風評リスク … 当金庫の評判の悪化や風説の流布等により信用が低下することから生じる損失・損害を言います。
	▮コンプライアンス・リスク … 法令違反や社会規範から逸脱する行為等から生じる損失・損害を言います。
	▮コンダクト・リスク …「社会規範に悖る行為」、「商習慣や市場慣行に反する行為」、「利用者の視点の欠如した行為」等によって、企業価値を毀損し、損失を被るリスクを言います。
システム リスク	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、サイバー攻撃による外部からの不正アクセス等で当金庫が損失を被るリスクを言います。
サイバー セキュリティ リスク	情報システムへ不正に侵入し、不正プログラムの実行、その他の攻撃等を行うことによる情報の窃取、改ざん、破壊、もしくは情報システムや情報通信ネットワーク等を誤作動・停止させる、いわゆる「サイバー攻撃」により、サイバーセキュリティが脅かされるリスクを言います。

■リスク管理に関する組織図



リスク管理委員会	業務の執行に伴い発生する各種リスク（信用リスク、市場・流動性リスク、オペレーショナル・リスク、システム・サイバーセキュリティリスク）の管理等に関する重要な事項を定期的に協議、推進しています。
ＡＬＭ委員会	金利変動リスク、価格変動リスク、流動性リスク等を極力回避し、資金の調達・運用の最適化および安定的な収益力の向上を図るため、資産・負債の総合的な管理を定期的に協議、推進しています。

ALMとは…Asset Liability Management の頭文字をとったものであり、資産と負債を総合的に管理することにより、リスクを把握・調整し、収益極大化のための望ましい資産と負債の組み合わせを考える経営手法のことです。

反社会的勢力に対する基本方針

私ども西尾信用金庫は、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、暴力追放運動推進センター、愛知県金融機関暴力追放連絡協議会、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処置を講じる等、断固たる態度で対応します。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策方針

当金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与（以下、「マネー・ローンダリング等」といいます。）対策を経営上の最重要課題の一つと位置づけ、マネー・ローンダリング等リスク管理態勢を構築し、業務を遂行いたします。

1. 基本方針
マネー・ローンダリング等リスク管理態勢の構築に当たっては、同リスクが経営上極めて重大なリスクになり得るとの理解の下、関連部署等に対応を委ねるのではなく、経営陣が主体的かつ積極的にマネー・ローンダリング等対策に関与いたします。また、マネー・ローンダリング等対策は、入口のチェック機能である「顧客の受入れに関する対応」と、日々の取引の中での「モニタリング機能」の2つを対策の柱といたします。
2. 管理態勢
（1）理事会は、マネー・ローンダリング等対策の重要性を認識および理解し、その対策に主体的かつ積極的に取り組みいたします。
（2）マネー・ローンダリング等対策の責任者および主管部署を定めて、一元的な管理態勢を構築し、関連部署の適切な連携の下、金庫全体で横断的に対応いたします。
（3）当金庫グループにおけるマネー・ローンダリング等対策について、グループ一体的に管理・推進するため、グループ会社間での整合的な態勢の整備や情報共有に取組みます。
3. リスクベース・アプローチ
リスクベース・アプローチの考え方に基づき、当金庫が直面しているマネー・ローンダリング等に関するリスクを特定・評価し、リスクに見合った低減措置を「顧客の受入れに関する対応」に定め、実施いたします。
4. 法令等の遵守と顧客管理
関係法令に基づいた適切な取引時確認を実施し、顧客の属性に即した対応策を実施する態勢を整備いたします。また、取引時の記録等から定期的な調査・分析を行い、対応策を見直しいたします。
5. 疑わしい取引の届出
営業店等が取引時確認または取引モニタリング・フィルタリング等により検知した疑わしい取引について、疑わしい取引に該当すると判断した場合は、当局に対して直ちに届出いたします。
6. 経済制裁及び資産凍結
国内外の規制等に基づき、制裁対象者との取引関係の排除、資産凍結等の措置を適切に実施いたします。
7. 役職員の研修
継続的な研修を通じて、役職員のマネー・ローンダリング等に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性等を有する役職員の確保・育成に努めます。
8. 実効性の検証
マネー・ローンダリング等対策の管理態勢について、主管部署等による検証に加え独立した内部監査部署による定期的な監査を実施し、その結果を踏まえて、継続的な態勢の改善に努めます。
9. 顧客からの理解促進
新規取引開始時及び取引開始後継続的に実施する本人確認や取引目的の確認、追加の確認・調査等について顧客から理解を得るため、当金庫のホームページや営業店における掲示等を活用して、周知・広報に取組みます。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の一環としてのお客さまへのお願い

1. お客さまとのお取引の内容、状況等に応じて、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。
2. 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再度ご確認させていただく場合があります。また、各種書類等のご提出をお願いする場合があります。
3. 外国送金について、送金資金の原資や送金目的及び受取人との関係等を確認できる書類等のご提出や質問へのご回答をお願いする場合があります。
4. 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場合があります。また、既にお取引いただいているお客さまについて、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。

サイバーセキュリティ基本方針

当金庫は、サイバーセキュリティリスクへの対応が経営上の最重要課題の一つであると認識し、関係諸法令等を遵守し、以下の基本方針に基づきサイバーセキュリティ管理を行います。

1. 目的
（1）顧客情報を含む重要な情報資産を保護し、安全で信頼できる金融サービスを提供します。
（2）サイバー攻撃への耐性を高め、業務の継続性を確保します。
2. 管理態勢の整備
（1）理事会は、サイバーセキュリティの確保の重要性を認識し、必要な管理態勢を整備します。
（2）経営陣は、自らリーダーシップを発揮し、サイバーセキュリティ対策に取組むとともに、関係先（お客さま・地域社会等）からの要求事項を踏まえ、サイバーセキュリティ態勢の継続的改善を行います。

コンプライアンス（法令等遵守）態勢

西尾信用金庫では、地域とともに歩む金融機関として真に信頼されるためには、法令や法令等に基づく各種ルール、さらには社会的規範を遵守し、いささかなりとも社会から批判を受けるようなことがあってはならないという基本的な考えの下で「コンプライアンスの徹底」を経営の最重要課題の一つとして位置付けています。

このため、法令等遵守に関する問題を統括する「リスク統括部」および法令等遵守のための諸施策を討議・推進する「コンプライアンス委員会」を設置するとともに、本部や各営業店に「コンプライアンス責任者」および「コンプライアンス担当者」を配置しています。さらに、平成20年3月には、コンプライアンス違反行為にかかる再発防止策の実効性の検証を行う「コンプライアンス推進役」を新たに任命するなど、コンプライアンス実現に向けた体制を構築しています。

また、法令等遵守の手引書である「コンプライアンス・マニュアル」、および遵守すべき法令の具体的解説書である「コンプライアンス・マニュアル（法令編）」をパソコンから全役職員が閲覧できるようにしています。さらに、外部講師によるセミナーなど研修・勉強会を積極的に開催するとともに、「コンプライアンス・チェックリスト」による遵守状況のチェック、職員との個別面接による指導の実施を通じて、コンプライアンスを重視する企業風土の醸成に努め、コンプライアンス態勢の強化を図っています。

※コンプライアンス委員会
法令等遵守のための諸施策等を定期的に協議、推進しています。

西尾信用金庫倫理綱領

1. 社会的使命と公共性の自覚及び資本市場における役割と責任
信用金庫のもつ社会的使命と公共性を常に自覚し、国民経済における資金の運用・調達の場である資本市場の担い手としても、資本市場における仲介機能という重責を負託されていることを十分に認識し、当金庫の役職員一人ひとりが、職業人として国民から信頼される健全な社会常識と倫理感覚を常に保持し、求められる専門性に対応できるよう、不断の研鑽に努め、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。
2. 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
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、お客さま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。
3. 法令やルールの厳格な遵守
あらゆる法令やルールを正しく理解し、これらを厳格に遵守するとともに、一般的な社会規範に則り、法令や規則等が予見していない部分を補う社会常識と倫理感覚を保持し、実行する。
4. 地域社会とのコミュニケーションと守秘義務の遵守、情報の管理
経営等の情報を積極的、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とともに、業務上知り得た情報の管理に細心の注意を払い、機密として保護する。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。
5. 人権の尊重
国籍や人種、性別、年齢、信条、宗教、社会的身分、身体障害の有無等を理由とした差別的発言や種々のハラスメントを排除、防止し、すべての人々の人権を尊重する。
6. 利益相反の適切な管理
業務に関し生ずる利益相反を適切に管理しなければならない。また、地位や権限、業務を通じて知り得た情報等を用いて、不正な利益を得ることはしない。
7. お客さま利益を重視した行動
投資に関するお客さまの知識、経験、財産、目的などを十分に把握し、これらに照らした上で、常にお客さまにとって最善となる利益を考慮して行動する。
8. お客さまの立場に立った誠実かつ公正な業務の執行
仲介者として、常にお客さまのニーズや利益を重視し、お客さまの立場に立って、誠実かつ公正に業務を遂行する。会社での権限や立場、利用可能な比較優位情報を利用することにより、特定のお客さまを有利に扱うことはしない。また、適切な投資勧誘とお客さまの自己判断に基づく取引に徹することにより、自己責任原則の確立に努める。さらに、お客さまとの間で締結された契約に基づく受託者責任が生じる場合には、お客さまの利益に対して常に誠実に行動する。
9. お客さまに対する助言行為
お客さまに対して投資に関する助言行為を行う場合、中立的立場から、事実と見解を明確に区別した上で、専門的な能力を活かし助言をする。関連する法令や規則等のもとで、投資によってもたらされる価値に影響を与えることが予想される内部情報等の公開されていない情報を基に、お客さまに対して助言行為を行うことはしない。
10. 資本市場における行為
法令や規則等に定めのないものであっても、社会通念や市場仲介者として求められるものに照らして疑義を生じる可能性のある行為については、当金庫の倫理綱領と照らし、その是非について判断する。関連する法令や規則等のもとで、投資によってもたらされる価値に重要な影響を与えることが予想される内部情報等の公開されていない情報を適切に管理する。
11. 資本市場の健全性及び信頼性の維持、向上
資本市場に関する公正性及び健全性について正しく理解し、資本市場の健全な発展を妨げる行為をしない。適正な情報開示を損なったり、公正な価格形成を歪めることにつながる行為に関与する等、当金庫に対する信頼を失墜させ、あるいは資本市場の健全性を損ないかねない不適切な行為をしない。
12. 従業員の働き方と職場環境の充実
従業員の多様性、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。
13. 環境問題への取り組み
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。
14. 社会参画と発展への貢献
信用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。
15. 社会秩序の維持と社会的貢献の実践
良き企業市民として、社会の活動へ積極的に参加し、社会秩序の安定と維持に貢献する。反社会的な活動を行う勢力や団体等に毅然たる態度で対応し、これらとの取引を一切行わない。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・ローンダリング対策及びテロ資金供与対策の高度化に努める。

カスタマーハラスメントへの対応方針

当金庫は、全役職員がお客さまからの信用や信頼に応え、ご満足いただけるサービスを提供することに努めております。
お客さまへより良いサービスを提供していくためには、役職員が心身ともに健康で、気持ちよく働ける職場環境で業務に従事することが不可欠と考えております。
今後とも、お客さまとの良好な関係を保ちつつ、役職員を守っていくために、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義
お客さまからのクレーム・言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当金庫役職員の就業環境が害されるおそれのあるものとします。

2. カスタマーハラスメントへの対応
(1)当金庫がカスタマーハラスメントと判断した場合、対応をお断りさせていただくことがあります。
(2)悪質と認められる行為は、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家の協力も仰ぎながら、組織として毅然と対応いたします。
(3)カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備します。
(4)役職員にカスタマーハラスメントに関する知識等を継続的に教育します。
(5)カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアに努めます。

<対象となる行為>
お客さまによる … ●暴言・暴力、威嚇・威迫・脅迫、執拗な言いがかり等
●過剰または不合理な要求、不合理な時間的・場所的拘束、不合理な謝罪の要求等
●ハラスメント行為、プライバシー侵害行為等
●その他の迷惑行為、誹謗中傷等