

経営管理態勢



堅実経営に徹し、より強固な経営基盤の構築に努めます。法令・規則等を遵守し行動します。

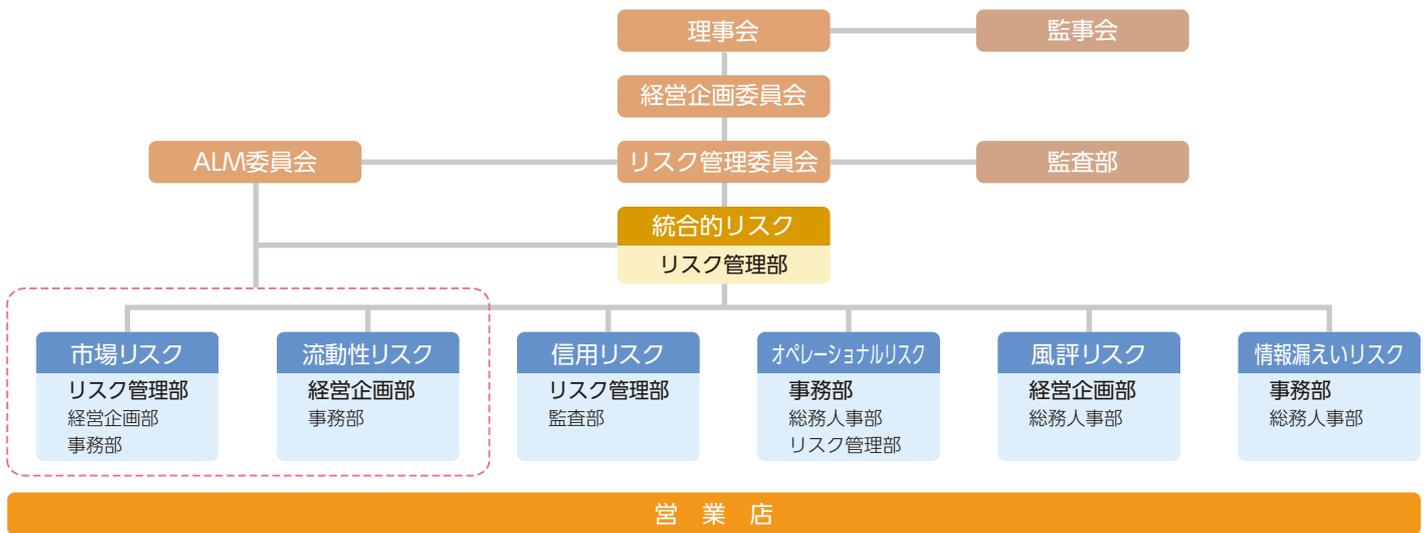
当金庫は、理事会の下、中・長期および直面するさまざまな課題の解決策を協議、検討するための機関として「経営企画委員会」を設置し、経営管理態勢の構築に努めております。

リスク管理態勢

金融自由化の進展に伴い業務分野が拡大する反面、経営が直面するリスクはますます**複雑化・多様化**し、リスク管理態勢の充実が重要な経営課題となっております。

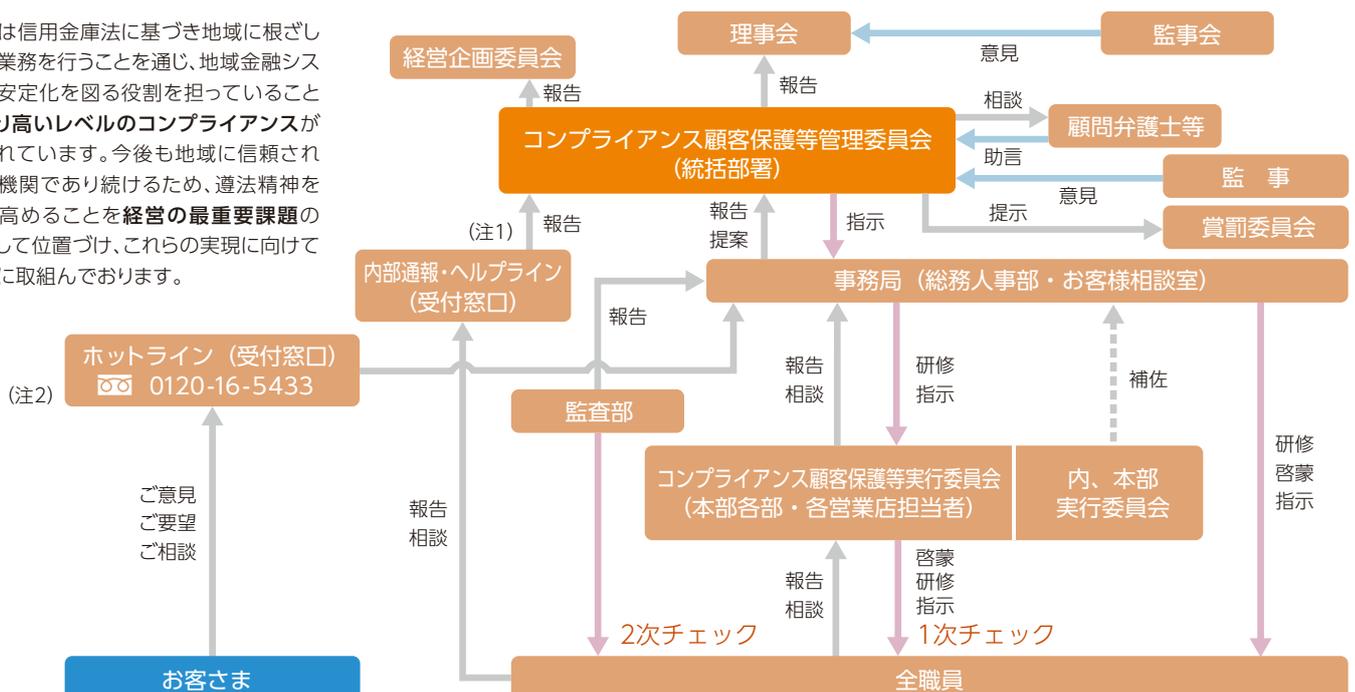
当金庫では、金融情勢の変化に適切かつ迅速に対応し、経営の健全性維持と適切な収益確保を図るため、**リスク全体を統合的に管理する態勢の整備**を目指し、管理手法の向上とスタッフの充実に取り組んでおります。

各業務において発生するさまざまなリスクを、商品・業務・組織を超えて統合的に把握し、当金庫の意思決定に必要な情報を分析する組織として「**リスク管理委員会**」を設置、リスク情報に基づく業務運営方針の策定、リスク管理態勢の高度化に関する検討を行っております。



コンプライアンス態勢

当金庫は信用金庫法に基づき地域に根ざした金融業務を行うことを通じ、地域金融システムの安定化を図る役割を担っていることから**より高いレベルのコンプライアンス**が求められています。今後も地域に信頼される金融機関であり続けるため、**遵法精神**を一段と高めることを**経営の最重要課題**の一つとして位置づけ、これらの実現に向けて積極的に取り組んでおります。



(注1) 内部通報及びヘルプラインとは、法令違反、規定違反、倫理的に問題がある事項等の不正・問題行為を職員が発見した場合の報告・相談窓口（「ハラスメント相談・苦情」を含む）相談窓口は、内部通報制度の充実という観点から、本部の担当職員に2名の顧問弁護士を加え職員が気軽に相談できるような受付体制にいたしました。

(注2) ホットラインとは、お客さまからのご意見・ご要望・ご相談に関するお問い合わせ窓口です。

個人情報保護に関する基本方針 ～とちしんプライバシーポリシー～

とちしんはお客さまの個人情報を尊重し、その保護に全力を挙げて取り組んでおります。(詳細は当金庫ホームページをご覧ください)

反社会的勢力に対する基本方針

私ども栃木信用金庫は、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、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。

マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策ポリシー

栃木信用金庫は、マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融（以下、「マネロン等」という。）の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次のとおり定め、管理態勢を整備します。

1. 運営方針

当金庫は、マネロン等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、マネロン等の脅威に対し組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。経営陣は、マネロン等対策に係る態勢の整備、方針・手続・計画の立案・推進、及びリスクの特定・評価・低減に係る各種取組みを主導します。

2. 管理態勢

当金庫は、マネロン等対策の責任を担う担当役員を任命するとともに、マネロン等対策の統括部署を設置し、専門性を有する人材の配置及び必要な予算の配分等、適切な資源配分を実施するとともに、マネロン等対策に関わる役員・職員間での連携の枠組みを構築します。

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、国によるリスク評価（犯罪収益移転危険度調査書）及び当金庫の疑わしい取引の届出の状況等を踏まえ、当金庫が直面しているマネロン等リスクを特定します。また、特定した自らの事業環境・経営戦略・リスク特性をもとに、取引量や影響の発生率、影響度等の観点からリスクの大きさを評価し、リスクに応じた低減措置を講じます。

4. 顧客の管理方針

新規取引開始時及び顧客情報や取引内容等に応じて取引開始後継続的に、本人確認や取引目的の確認等を実施します。また、当金庫が顧客や取引内容等に関して確認が必要な情報を検知した場合等には、適時、追加の確認・調査を実施します。なお、これらの確認・調査に際しては、必要に応じて追加的な証跡資料等の提出を求めます。

5. 疑わしい取引の届出

営業店の報告や取引モニタリングシステムによる検知、捜査機関等からの照会、顧客の申し出等を受け、疑わしい取引を検知した際は、その内容を調査し疑わしい取引に該当すると判断した場合は直ちに当局に届出を行います。

6. 経済制裁及び資産凍結

取引フィルタリングシステム等により制裁対象者との取引を検知し、調査の結果、制裁対象に該当すると判断した場合、当該取引を謝絶するとともに、資産凍結等の措置を適切に実施します。

7. 役職員の研修

マネロン等対策に関わる全ての役職員に対して継続的に研修を実施し、役職員の知識習得、意識向上を図るとともに、各役割に応じた専門性を有する役職員の確保・育成に努めます。

8. 実効性の検証

マネロン等リスク管理態勢について、統括部署であるマネロン等対策室による検証に加え、監査部による監査を定期的実施し、当該結果を踏まえた継続的な改善に努めます。

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・広報に取り組めます。

金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融商品の販売等に関する法律」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. とちしんは、お客さまの知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係わ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・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、とちしんは、お客さま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。
3. とちしんは、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. とちしんは、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わ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。

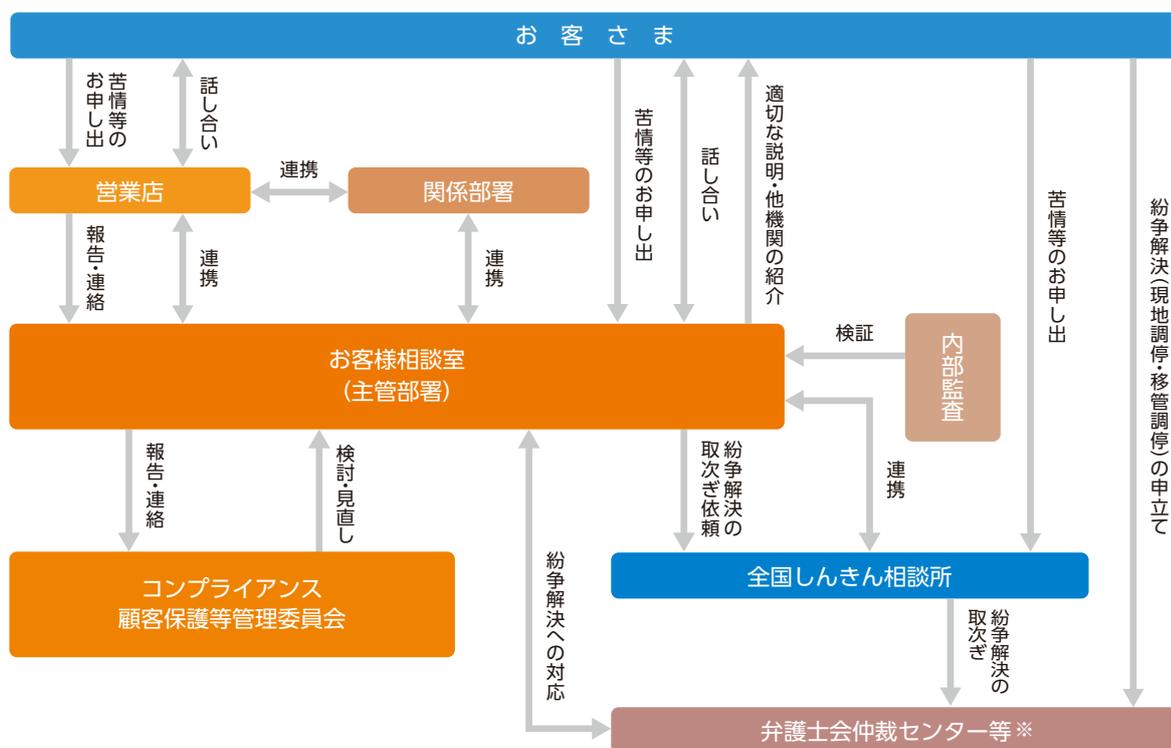
金融ADR制度への対応

【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・内部規制を整備し、その内容をホームページ、ポスター等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日(9時～17時)に営業店(電話番号は裏表紙参照)またはお客様相談室にお申し出ください。

苦情等への取組体制



【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様相談室または全国しんきん相談所(9時～17時)にお申し出があれば、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、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様相談室」にお尋ねください。

※ 弁護士会仲裁センター等

全国しんきん相談所

- 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

- 群馬弁護士会 (現地調停)
- 埼玉弁護士会 (移管調停)

- 全国しんきん相談所 ☎ 03-3517-5825
- 東京弁護士会 ☎ 03-3581-0031
- 第一東京弁護士会 ☎ 03-3595-8588
- 第二東京弁護士会 ☎ 03-3581-2249

お客様
相談室

☎ 0120-16-5433

【受付時間】 平日 9:00～17:00