

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。

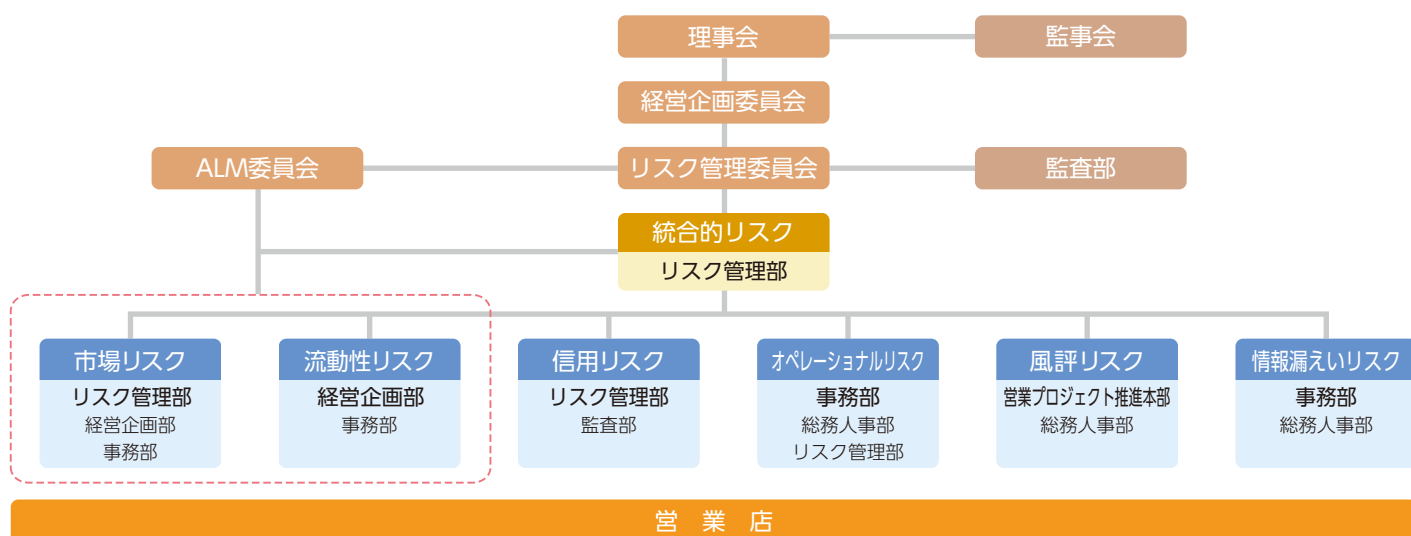
当金庫は、理事会の下、中・長期および直面するさまざまな課題の解決策を協議、検討するための機関として「経営企画委員会」を設置し、経営管理態勢の構築に努めております。

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。

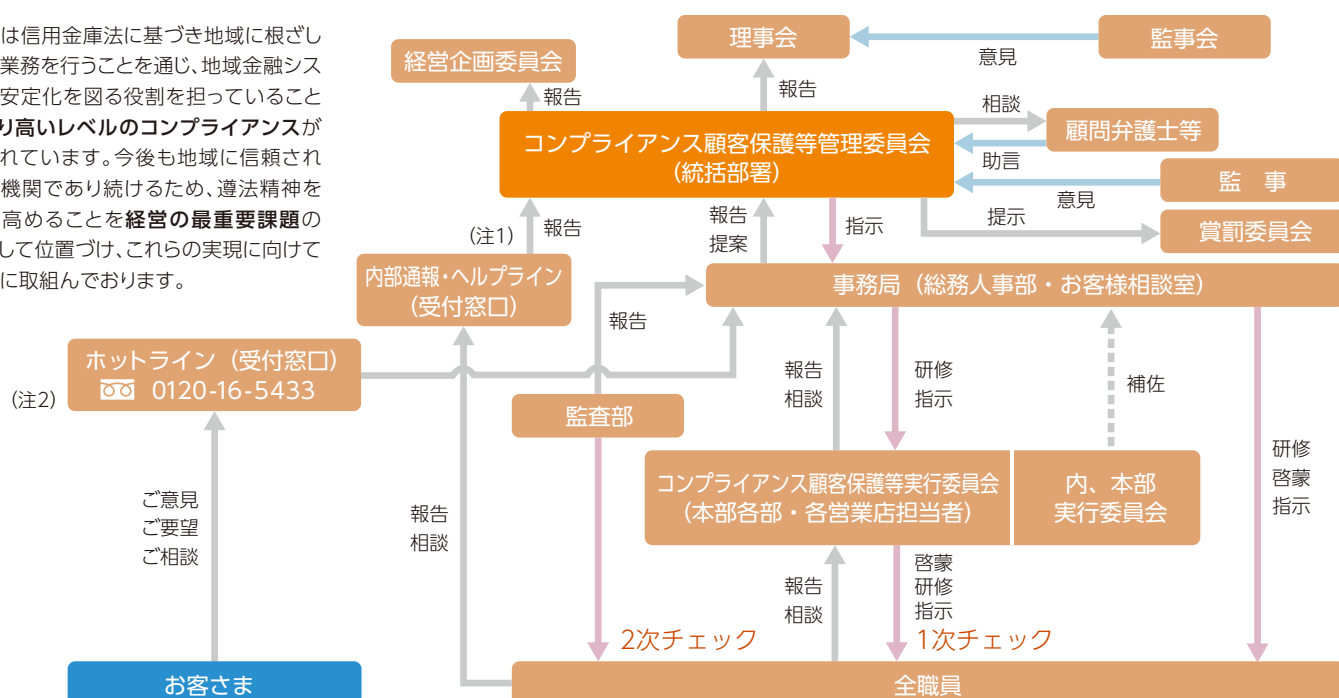
当金庫では、金融情勢の変化に適切かつ迅速に対応し、経営の健全性維持と適切な収益確保を図るため、**リスク全体を統合的に管理する態勢の整備**を目指し、管理手法の向上とスタッフの充実に取り組んでおります。

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・ローンダリング等防止への取り組み

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、マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策室（以下、マネロン等対策室という。）を統括部署、マネロン等対策室を統括する担当理事をマネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策防止責任者として定めるとともに、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。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当金庫は経営理念として「地域の皆さまとの信頼関係を大切にし、地域社会の発展に貢献します」を掲げ、全役職員が「おもてなしの心」を持って、ご満足いただけるサービスの提供を心掛けております。

お客さまとより良い関係を構築するため、そして役職員が安心して働くことができる職場環境整備として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めましたので、お客さまにご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

2. 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、当該クレーム・言動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、役職員の就業環境が害されるおそれがあるもの」と定義します。

3. カスタマーハラスメントの具体例

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当すると考えていますが、これらに限られるものではありません。

身体的・精神的な威圧	暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言
正当な理由のない過度または不当な要求	契約や規程の範囲を超えた対応（返金・金銭補償・サービス提求）の要求 役職員の解雇等の処罰の要求 合理的理由のない謝罪要求、特別扱いの要求 問合せや要求の過剰な繰り返し 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・不相当な長時間または度重なる電話）
ハラスメント行為・その他の迷惑行為	役職員へのセクシャルハラスメント・差別的な言動 役職員のプライバシーの侵害 SNS等での誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1)当金庫の基本方針・基本姿勢を明確化し、職員等へ周知・啓発を行います。
- (2)上記の事案には、毅然とした対応を行います。なお、悪質な場合は警察や弁護士等の外部機関とも協力し、お取引を中止またはお断りさせていただく場合がございます。

以上

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。

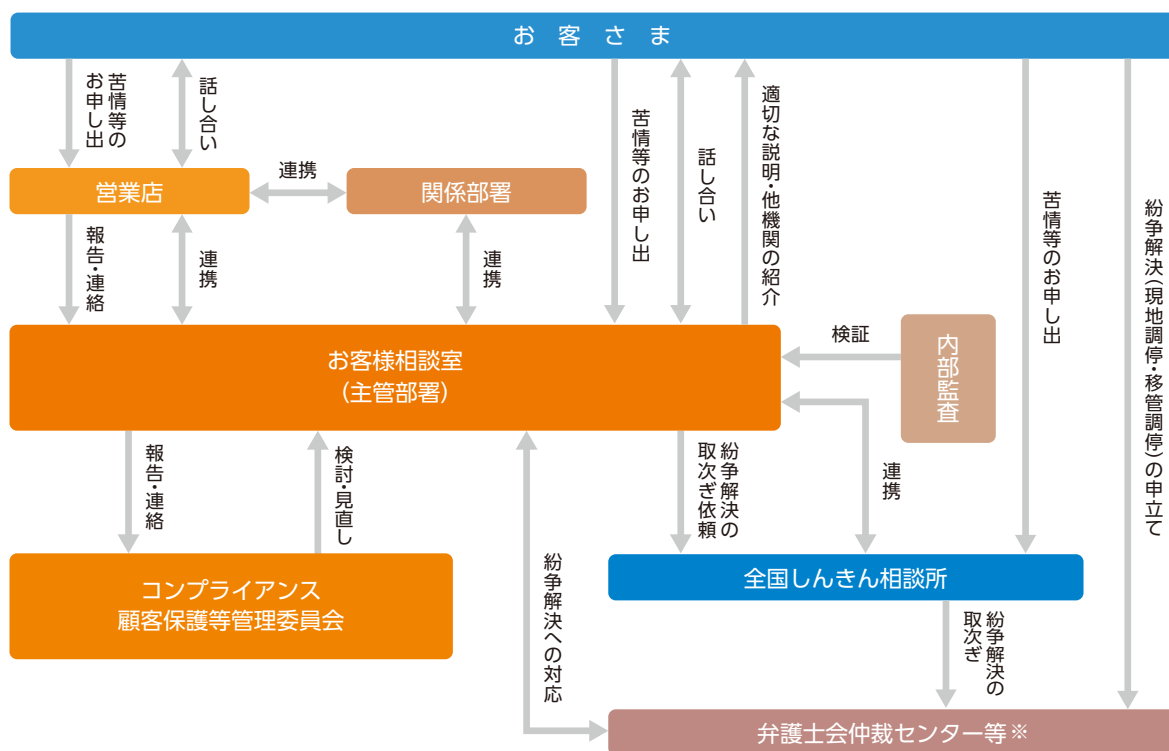
金融ADR制度への対応

【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