

内部管理態勢の充実について

法令等遵守態勢について

法令等遵守態勢(コンプライアンス)とは、法令をはじめ当金庫内の諸規程さらには確立された社会規範に至るまで、あらゆるルールを遵守することです。当金庫は、「内部管理基本方針」「リスク管理基本方針」「法務リスク管理基本方針」「法令等遵守に係る基本方針」等に基づき、地域に根ざした協同組織金融機関としての社会的使命と高い公共性を全役職員に周知徹底し、社会人としての健全な常識や、より高い倫理観を持って業務活動を行い、社会的責任を果たしていくことを経営の最重要課題の一つと位置づけています。

コンプライアンス態勢の整備については、研修等教育を推進しており、2019年度には全店で1,011回のコンプライアンス勉強会を開催、また職員一人ひとりのレベルアップを図るため、コンプライアンス検定試験受験を奨励し、321人(2020年3月末現在)の役職員が合格しています。さらに全役職員が「コンプライアンス手帳」を常時携帯し、定期的に自己チェックを行うなど態勢整備を促進しています。

法令等遵守に係る基本方針

経営理念に基づき、高い倫理観と社会的使命や公共性を自覚して業務を遂行し、地域の信頼を確保する。

1. 経営幹部(役員および部室店長)は、金庫が公器であることを自覚して、経営理念に基づく健全な金庫運営を第一とする。
2. 役職員等は、立派な社会人として、高い法令等遵守(コンプライアンス)精神と社会的使命感を持って業務を遂行する。
3. 役職員等は、私生活の健全化に努める。
4. 反社会的勢力は断固排除する。

コンプライアンス態勢

コンプライアンスの実現のため、コンプライアンスに関連する方針や規程、組織や役割等を網羅した冊子「コンプライアンス態勢」を役職員全員に配付し、教育・研修に活用しています。主な内容は以下のとおりです。

○コンプライアンスの組織と役割

役職員の基本的な責任と禁止事項、法務リスク管理規程に基づく各組織・役職員の役割等を定めています。コンプライアンスを統括する部署として役員を含めた全部室の横断的な組織である「コンプライアンス委員会」を設置しています。また、本部・営業店の全部室店に「コンプライアンス責任者」「コンプライアンス担当者」を配置し、「コンプライアンス責任者会議」「コンプライアンス担当者会議」を定期的で開催するなどコンプライアンス態勢の整備を図ることとしています。

○コンプライアンス・マニュアル

役職員が遵守すべき法令等の解説や違反行為を発見した場合の対処方法などを定めています。毎月「コンプライアンス・チェックリスト」で自己チェックを行うことや、コンプライアンス違反情報の収集・報告、それらの事案へ対応するための組織と情報の流れを定めています。また、法令等の解説書等を添付しています。

○コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスの具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を年度毎に策定することを定めています。

利益相反管理への対応について

当金庫は、利益相反管理基本方針ならびに利益相反管理規程を制定し、お客さまのお取引にあたり、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し、お客さまの利益を保護するよう努めることとしています。

反社会的勢力への対応について

当金庫は、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断固遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定めて、業務の適切性および健全性の確保に努めています。

反社会的勢力に対する基本方針

大分みらい信用金庫は、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。

(注)本方針において「反社会的勢力」とは、属性要件が暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過していない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動(政治活動)標榜ゴロ、特殊知能暴力団等、その他これらに準じる者(以下、これらを暴力団員等という。)、および暴力団員等が経営を支配または経営に実質的に関与していると認められる関係がある者、暴力団員等を不当に利用している者、暴力団員等への資金提供、便宜供与等、社会的に非難されるべき関係を有する者をいいます。更に、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当要求等の行為要件にも着目して判断します。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針について

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当金庫は、「経営理念」「みらい宣言」「行動の指針」に基づき、全役職員が常にお客さま目線を持ち、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。また、より良い業務運営を実現するため、その取組状況を定期的に確認するとともに、必要に応じて取組方針の見直しを図ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまの金融商品やサービスに関する知識、経験、財産の状況および金融商品の販売にかかる契約を締結する目的に照らして、お客さまの最善の利益を追求し、商品・サービスをご提供するよう努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、別に定める「利益相反管理基本方針」に則り、お客さまとのお取引について適切に管理を行い、お客さまの利益を保護するよう努めてまいります。

3. 手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用等は、その詳細についてお客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明に努めてまいります。

4. 重要な情報の分かりやすいご提供

金融商品のご提案にあたっては、お客さまに適正な判断をしていただくために、別に定める「金融商品に係る勧誘方針」に則り、金融商品やサービスについての重要な情報を分かりやすくご提供するよう努めてまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスのご提供

お客さまとのお取引にあたっては、別に定める「金融商品に係る勧誘方針」に則り、お客さまの金融商品やサービスに関する知識、経験、財産の状況、お客さまが契約を締結する目的に照らして、お客さまにふさわしい金融商品やサービスをご提供するよう努めてまいります。

6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

全役職員が常にお客さま目線を持ち、お客さま本位の業務運営を行うよう、研修その他の動機づけの枠組みやガバナンス態勢について適切に整備するよう努めてまいります。

お客さま保護態勢について

金融商品取引法等への対応について

2007年9月の「金融商品取引法」の全面施行および信用金庫法等の関連法令の改正を受け、当金庫では、元本割れ等のリスクがある金融商品の販売管理態勢のさらなる充実に努めております。

お客さまにより一層ご満足、ご安心いただけるよう、以下の勧誘方針を遵守し、適切な運用のご提案を行ってまいります。

当金庫の勧誘方針

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・購入は、お客さまご自身のご判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客さまに適正なご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. 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、お近くの窓口までお問い合わせください。

お客さまへの説明態勢について

融資取引をはじめとするお客さまとのお取引については、その内容をお取引の関係者に十分にご理解いただくことが必要です。そのため「説明態勢に係る規程」等を整備するとともに、職員教育の徹底・人材の育成を図ることとしています。

苦情等への対応について

お客さまからの苦情等に対しては、公平・誠実に対応し、迅速な解決を図ることが、お客さまとの信頼向上を図るうえで最も重要であると認識し、職員教育の徹底や他金融機関の事例も含めた事例の分析等を通じて、同様の苦情等の発生を未然に防止する態勢の整備に努めています。

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・苦情等のお申し出に公平・誠実・迅速に対応するため、金融ADR制度を踏まえ、内部管理態勢等を整備して相談・苦情等の解決を図り、信頼性の向上に努めています。

苦情処理措置および紛争解決措置の内容

苦情処理措置

当金庫では、業務運営体制・内部規則を整備し、「当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要」をホームページおよび各営業店に店頭掲示することで公表しています。苦情等のお申し出につきましては、当金庫営業日に、お取引のある支店もしくは営業推進部(9時～17時、電話:0120-310-708)までお申し出ください。

紛争解決措置

下記の仲裁センター等に加えて最寄の弁護士会で紛争の解決を図ることも可能ですので、利用を希望されるお客さまは、当金庫営業日に、上記営業推進部または全国しんきん相談所(9時～17時、電話:03-3517-5825)までお申し出ください。

- 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)
- 熊本県弁護士会 (電話:096-325-0913)
- 鹿児島県弁護士会(電話:099-226-3765)

顧客情報保護への対応について

お客さまに個人情報を安心してご提供いただくため、関係法令および諸規程等を遵守し、「顧客情報保護基本方針」等に基づき顧客情報保護に努めます。

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。

お客さまの個人情報の利用目的に関するお知らせ

当金庫は、「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)」ならびに「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)」に基づき、お客さまの個人情報を、下記業務ならびに利用目的の達成に必要な範囲で利用させていただきます。

業務内容

- ◎預金業務、為替業務、両替業務、融資業務、外国為替業務およびこれらに付随する業務
- ◎投信販売業務、保険販売業務、証券仲介業務、信託業務、社債業務等、法律により信用金庫が営むことができる業務およびこれらに付随する業務
- ◎その他、信用金庫が営むことができる業務およ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)
- ◎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

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お申込みの受付のため
- ◎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
- ◎融資のお申込みや継続的なご利用等に際しての判断のため
- ◎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妥当性の判断のため
- ◎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
- ◎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
- ◎提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- ◎各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- ◎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
- ◎各種法定調書の作成、非課税貯蓄制度の適用のため
- ◎預金口座付番に関する事務のため

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し出があった場合は、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、下記のご相談窓口までお申し出ください。

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の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供はいたしません。

個人情報に関するご相談窓口

大分みらい信用金庫 営業推進部

- 住所 〒874-8639 別府市駅前本町1番31号
- 電話番号 0977-22-1184
- FAX 0977-22-7671
- Eメール mirai@oitamirai.co.jp

●窓口の時間帯 9:00~17:00

(月~金 但し、金融機関の休業日は除く)

- ※詳しくは、本支店窓口にお申し出いただくか、当金庫ホームページをご覧ください。

金融犯罪に対する対応について

当金庫では、金融犯罪に対する対応について、以下の取り組みを行っております。

振り込み詐欺等への対応について

●振り込み詐欺にご注意ください

振り込み詐欺とは、いわゆる「オレオレ詐欺」や「還付金返還詐欺」等の総称です。最近では犯罪の手口が複雑化しておりますので、十分にご注意ください。

●ATMコーナーでの対応(支払限度額、暗証番号変更)

全国的にキャッシュカードの偽造または盗難によりATMで預金が不正に引き出される被害が増加しております。お客さまにおかれましては、キャッシュカードや暗証番号の厳重な管理をお願いします。暗証番号は定期的に変更することをおすすめします。暗証番号のご変更は、最寄りの当金庫ATMで可能です。

また、当金庫ATMで1日あたりのお支払限度額を減額変更することができます。普段ご利用される金額にあわせて制限することで、お客さまの大切なご預金を守ることができます。

●偽造、盗難キャッシュカード被害が発生した場合の取り扱い

キャッシュカードの偽造または盗難により個人のお客さまのご預金がATMから不正に引き出された場合には原則として当金庫が補償させていただきますが、お客さまに「重大な過失」または「過失」があるなどの場合には、被害額の全部または一部について補償いたしかねるケースがありますので、十分ご注意ください。

なお、ご不明な点がある場合には、当金庫の窓口等にお問い合わせください。

●キャッシュカード等の盗難、紛失の24時間受付実施

キャッシュカードの盗難・偽造等の被害に遭った時は、ただちに以下の受付先にご連絡ください。

曜日等	受付時間帯	受付先名称	受付先電話番号
平日	8時30分～17時00分	各お取引店	各お取引店電話番号
	上記時間帯以外	信金事故届け受付センター	0120-361-334
土曜・日曜・祝日		信金事故届け受付センター	0120-361-334

「暮らし安心」ネットワーク運動について

昨今多発する振り込み詐欺などの金融犯罪からお客さまを守り、安心して暮らせる地域づくりのため、全店で「暮らし安心」ネットワーク運動を展開しています。

本活動については、別府警察署にもご協力いただき、2009年2月から活動を開始しました。

1.方針

お取引先が振り込み詐欺に遭わないよう、主にご高齢のお客さまと渉外係が連携して被害防止に努めます。

2.具体的内容

詐欺被害の未然防止を図るため、渉外係が当金庫への連絡方法等が記載されたパンフレットをお取引先に持参し、お客さまの電話機近辺に貼付させていただくことをお勧めしています。

不審な電話や訪問、郵便物等があった場合、すぐにご連絡をいただき、一緒になって被害を防止しようとするものです。

