

お客さま保護に向けた取り組み

当金庫では、「顧客保護等管理方針」を定め、お客さまの立場に立った誠実かつ公正な業務運営を遂行するとともに、お客さまの正当な利益の保護、ならびに利便性の向上にむけて継続的な取り組みを行っています。

顧客保護等管理方針

1

お客さまとの取引に際しては、お客さまの金融商品・取引に関する知識、経験、財産の状況、取引目的等に応じて、わかり易い説明と適切な情報提供に努めます。

2

お客さまからの意見、要望、相談および苦情等については、迅速かつ誠実に対応し、お客さまの理解と信頼を得られるよう努めます。

3

お客さまに関する情報は、法令等に従って適正に取得するとともに、安全かつ適切に管理します。

4

お客さまとの取引に関連して、当金庫の業務を外部委託する場合は、その業務を適切に遂行できる能力を有する者に委託先を限定するとともに、お客さまの情報管理およびお客さまへの対応が適切に行われるよう委託先を管理します。

5

お客さまとの取引にあたり、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します。

6

その他、お客さまの保護や利便の向上のために必要な業務を適切に管理します。

お客さまへのサポート態勢

お客さまからのお問い合わせ・ご相談には、わかり易い説明や、正確な情報提供を行い、お客さまのご理解と信頼を得られるよう、誠実な対応に努めています。

また、金融機関の公共的な役割を踏まえ、障がいのある方々が窓口での通常のお手続きが困難な場合には、職員による代読・代筆を行うなど、障がいのある方々に配慮した取り組みを行っています。

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

個人情報の適切な保護と利用を図るため、個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)を店頭やホームページにて公表し、関係法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めています。また、個人情報の機密性・正確性の確保に努めています。

お客さま保護に関する当金庫のお問い合わせ・ご相談窓口

銚子信用金庫 お客さま相談窓口

住所：〒288-8686 千葉県銚子市双葉町5番地の5 TEL：0120-600-181

受付時間：月曜日～金曜日の9:00～17:00(祝日などの信用金庫休業日は除きます。)

苦情処理措置・紛争解決措置等の概要(金融ADR制度への対応)

苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等(以下「苦情等」といいます)のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)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、お客さまの信頼性の向上に努めています。

- 苦情等のお申し出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ています。
- 営業店、関連部署等とも連携を図り、迅速・公平に苦情等の解決に努めています。
- 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ています。
- 苦情等のお申し出は、営業店または「銚子信用金庫 お客さま相談窓口」のほか、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受付けています。

全国しんきん相談所	
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
電話番号	03-3517-5825
受付日時	信用金庫営業日 9:00～17:00
受付方法	電話、手紙、面談

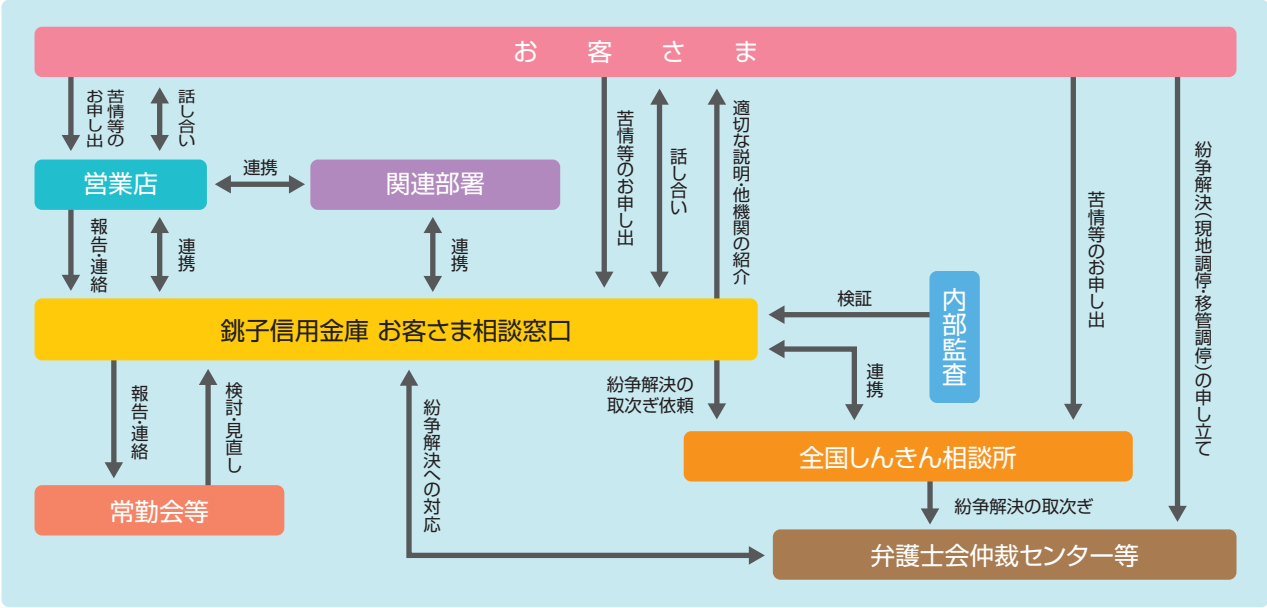
紛争解決措置

- 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」といいます)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、「銚子信用金庫 お客さま相談窓口」または「全国しんきん相談所」にお申し出ください。なお、各弁護士会に直接、申立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
受付日時	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～17:00

- 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、①お客さまのアクセスに便利な地域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て共同で紛争の解決を図る方法(現地調停)、②当該地域の弁護士会に紛争を移管し解決する方法(移管調停)もあります。

苦情等への取組体制



内部管理・リスク管理への取組み

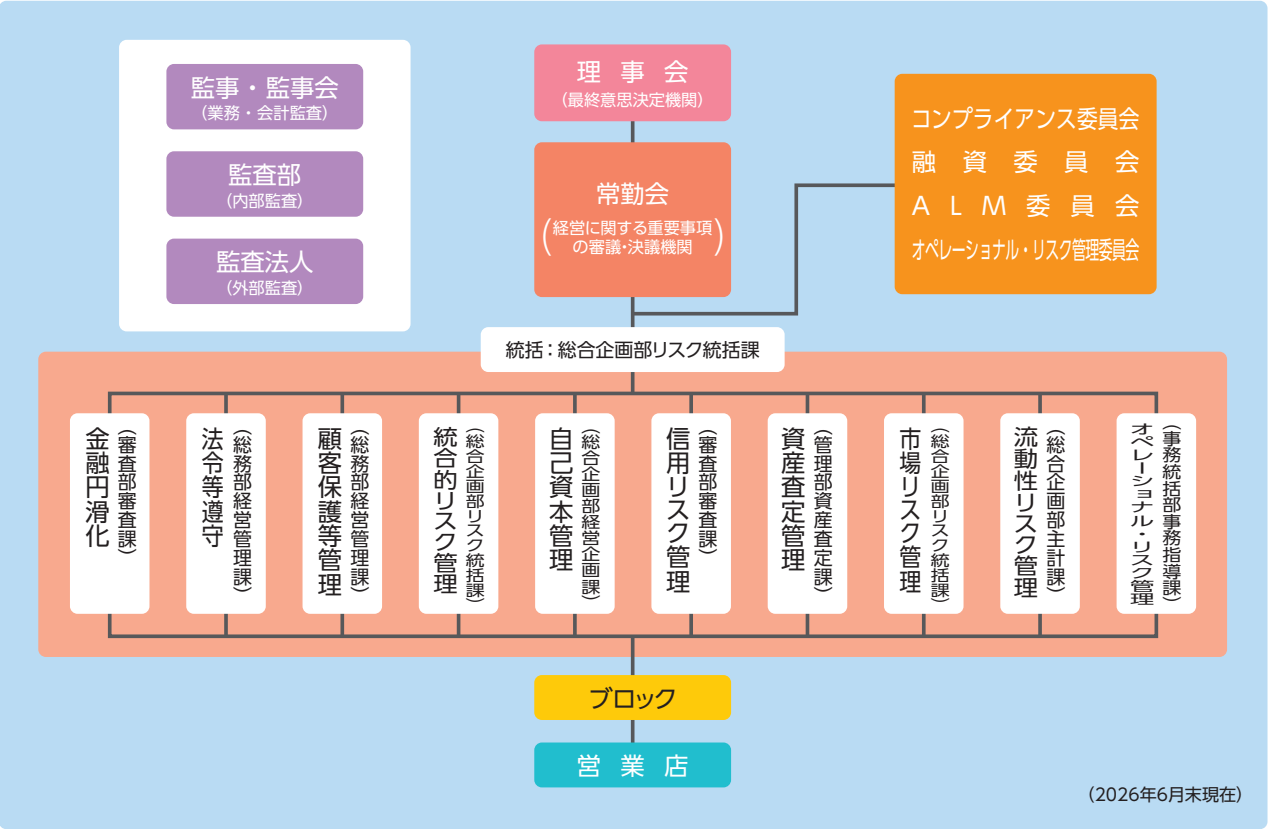
現在の金融環境は、リスク管理の巧拙が、金融機関の将来を左右するといっても過言ではありません。当金庫では、経営の健全性を維持しつつ安定的な収益を確保するため、リスク管理を経営課題のひとつとして位置づけ、リスクの適切な管理・運営に努めています。

具体的には、リスクの種類ごとに定めたリスク管理方針に基づき、各リスクの状況を各々の担当部署が適切に把握、必要に応じて各種委員会において対応策等を協議し

ているほか、各リスクを統合的に管理する部署（統合的リスク管理部門）を設置し、金庫全体のリスクを一元的に管理できる態勢を構築しています。

なお、各種リスク量等については、統合的リスク管理部門から常勤会へ定期的に報告しているほか、リスク管理に関する重要事項は、最終意思決定機関である理事会に付議・報告しております。

内部管理・リスク管理体制図



統合的リスク管理の概要

統合的リスク管理とは、金融機関の直面するリスクをそれぞれの種類ごとに評価したうえで、そのリスクを合算するなど総体的に捉え、自らの経営体力と比較・対照することによって、自己管理型のリスク管理を行うことをいいます。

当金庫では、自己資本からストレス時の備えを控除した残額を配賦可能資本と定め、その範囲内で主要なリスク（①信用リスク、②市場リスク、③オペレーショナル・リスク）に対して、リスク限度枠を設定しています。また、それぞれのリスク限度枠の範囲内で収益活動（貸出金業務、有価

証券運用業務等）を行うことにより、全体のリスク量を経営体力の範囲内にコントロールしています。

これらのリスク限度枠については、年度ごとに収益計画や経営体力を勘案して、ALM委員会および常勤会で審議のうえ、最終意思決定機関である理事会において決定しています。なお、リスク量の状況については、収益部門から独立した統合的リスク管理部門が計測し、常勤会を通して経営陣等に定期的に報告、さらに常勤会では必要に応じて随時、対応策の審議、指示・決定を行うなど、実効的なリスク管理を実施しています。

内部管理態勢・リスク管理態勢

内部管理区分	当金庫の管理態勢
経営管理	業務の健全性および適切性を確保し、信用の維持および預金者等の保護を確保するとともに金融の円滑化を図るためには、適切な経営管理を実施し、業務の全てにわたり法令等遵守、顧客保護等の徹底および各種リスクの的確な管理を行う必要があるとの認識のもと、「内部統制基本方針」に基づき、理事会を頂点とした内部管理態勢を構築しています。
金融円滑化	地域のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくこと、経営相談・経営支援に積極的に取り組むことが、最も重要な役割のひとつであるとの認識のもと、「金融円滑化管理方針」を制定し、各営業店に金融円滑化相談窓口を設置するほか、経営支援の更なる強化を目的に地域サポート部地域振興課を設置するなど、積極的な金融仲介機能を発揮していく態勢を構築しています。（詳細は、P10に掲載しています。）
法令等遵守	法令等遵守を最重要課題のひとつとして位置づけ、法令等遵守に関して組織横断的に審議する機関としてコンプライアンス委員会を設置し、全金庫的な態勢の整備・確立に取り組んでいます。 総務部経営管理課を主管部門とし、「法令等遵守方針」等に基づく諸施策の実施により職員の法令等遵守意識の醸成・徹底に努めるとともに、反社会的勢力に対しては取引防止・関係遮断に向け毅然とした対応を図っています。（詳細は、P24に掲載しています。）
顧客保護等管理	お客さまからの信頼を獲得するためには、お客さまの視点に立って自らの業務を捉えなおし、常に改善していくことが重要であるとの認識のもと、「顧客保護等管理方針」等に基づき、総務部経営管理課を主管部門とするほか、顧客説明管理、顧客サポート管理および顧客情報管理についてもそれぞれ管理部門を設置し、実効的な管理態勢を構築しています。（詳細は、P20に掲載しています。）
統合的リスク管理	経営の健全性維持と安定的な収益確保を両立するため、リスク管理を最重要課題のひとつとして位置づけ、総合企画部リスク統括課を主管部門とし、「統合的リスク管理方針」等に基づき、直面するリスクに関して総体的に捉え、その総量を経営体力と比較・対照し、適切なリスク・コントロールを行っています。（詳細は、P22に掲載しています。）
自己資本管理	業務の健全性および適切性の観点から、リスクに見合った十分な自己資本を確保していくことが重要であるとの認識のもと、総合企画部経営企画課を主管部門とし、「自己資本管理方針」等に基づき、自己資本充実に関する施策の実施、定期的な自己資本充実度の評価および正確な自己資本比率の算定など、適切な自己資本管理に努めています。
信用リスク管理	信用リスクを「コントロールすべきリスク」のひとつと捉え、直面する信用リスクを適正に把握し、その量を適切にコントロールすることにより、資産の健全性および収益性の維持・向上に努めています。 審査部審査課を主管部門とし、「信用リスク管理方針」等に基づき、適切なポートフォリオ管理を実施するとともに、重要な個別融資案件等の審議機関として融資委員会を設置し、審査体制の強化を図るほか、「与信方針等・与信限度額管理基準」に基づき、信用集中リスクについても適切な管理に努めています。
資産査定管理	お客さまの大切な預金をお預かりする金融機関として、資産の健全性を維持することは最たる責務であるとの認識のもと、厳格な資産査定、およびその結果に基づく適正な償却・引当を実施しています。 「自己査定基準」等に基づき、営業関連部門が1次査定を行ったあと、独立した資産査定担当部署である管理部資産査定課が2次査定を実施、さらに監査部監査課が検証を行うなど、正確性および相互牽制機能を具備した態勢を構築しています。
市場リスク管理	市場リスクを「コントロールすべきリスク」のひとつと捉え、直面する市場リスクを適正に把握したうえで、その量を適切にコントロールすることにより、安定収益の確保に努めています。 総合企画部リスク統括課を主管部門とし、「市場リスク管理方針」に基づき、各種限度枠を設定・管理するとともにフロント・ミドル・バックの各担当部門を独立させることにより相互牽制機能が発揮される態勢としています。
流動性リスク管理	いかなる状況のもとでもお客さまからの預金の払戻し等に対して確実に応えることが金融機関としての役割であるとの認識のもと、総合企画部主計課を主管部門とし、「流動性リスク管理方針」等に基づき、当金庫の資金調達・運用構造に即した資金繰り管理を実施するほか、不測の事態が生じた場合の調達手段等の対応策を定めるなど、万全な管理態勢を構築しています。
オペレーショナル・リスク管理	オペレーショナル・リスクを「極小化すべきリスク」と捉え、オペレーショナル・リスクに関して組織横断的に審議する機関としてオペレーショナル・リスク管理委員会を設置しています。 事務統括部事務指導課を主管部門とし、「オペレーショナル・リスク管理方針」において、オペレーショナル・リスクの対象を事務リスク、システムリスク、法務リスク、人的リスク、有形資産リスクおよび風評リスクと定義し、リスクごとに主管部門を設置するなど、実効的な管理態勢の整備・確立に取り組んでいます。

用語の解説

「内部管理態勢・リスク管理態勢」に関する用語集

ALM ALMとは、資産と負債を一元的に管理して、リスクの最小化と収益の極大化を図るリスク管理手法のことです。市場リスク、流動性リスク等を把握し、金利変動予測に基づいて資産・負債の構成を能動的にコントロールすることなどにより、許容できるリスクの範囲内において収益の極大化を目指しています。	流動性リスク 流動性リスクとは、予期せぬ資金の流出により、必要な資金確保が困難になる、または通常よりも著しく高い金利での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。	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等のほか、コンピュータの不正利用などにより損失を被るリスクのことです。
信用リスク 信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクのことです。	オペレーショナル・リスク オペレーショナル・リスクとは、通常の業務を遂行する中で従業員の活動、システムまたは外生的な事象により損失を被るリスクの総称のことです。当金庫では、オペレーショナル・リスクを事務リスク、システムリスク、法務リスク、人的リスク、有形資産リスクおよび風評リスクと定義しています。	法務リスク 法務リスクとは、法令等や各種取引上の契約等において、遵守違反や契約違反、その他それに伴う罰則適用や損害賠償などの損失を被るリスクのことです。
市場リスク 市場リスクとは、金利、株式、為替などの相場が変動することによって、保有資産の価値が変動し損失を被るリスクおよび資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクのことです。	人的リスク 人的リスクとは、人事運営上の不公平・不公正および差別的行為などにより損失を被るリスクのことです。	有形資産リスク 有形資産リスクとは、災害その他の事象により有形資産が毀損する、または損害を被るリスクのことです。
	風評リスク 風評リスクとは、評判の悪化や風説の流布等によって当金庫の信用が低下し、損失・損害を被るリスクのことです。	

コンプライアンス(法令等遵守)への取り組み

当金庫では、「法令等遵守方針」を定め、役職員のコンプライアンス意識の高揚を図り、法の正しい理解のもと法令等遵守の姿勢を貫き、誠実かつ公正な業務運営に努めています。

法令等遵守方針

- ① 信用金庫の持つ社会的責任と公共的使命を自覚し、責任ある健全な業務運営に努めます。
- ② あらゆる法令・規則・規範を厳格に遵守し、社会の批判を受けることのないよう、適正な業務運営に努めます。
- ③ 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、断固とした姿勢で対応します。
- ④ お客さまや地域社会からのニーズに応え、地域経済・地域社会の発展に貢献します。
- ⑤ 経営情報を公正かつ積極的に開示し、広く地域社会とのコミュニケーションを図ります
- ⑥ 職員の人権、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保します。

コンプライアンス態勢

- コンプライアンスの具体的な実践計画として、毎年度、「コンプライアンス・プログラム」を策定し、同プログラムの遂行により、コンプライアンス態勢の充実・強化に努めています。
- 総務部経営管理課を「コンプライアンス統括部門」とし、当金庫に散在する法令等遵守に関する情報等を一元的に収集・管理・分析・検討のうえ、適時に適切な措置・方策を講じる体制としています。
- 各部・各店に「コンプライアンス責任者」を配置し、コンプライアンス統括部門と連携し、職員への教育・指導、啓蒙活動等を実施し、適切な業務運営に努めています。
- 法令等遵守について検討・協議する横断的な組織として「コンプライアンス委員会」を設置し、不祥事の防止、お客さまからのご意見への対応等、コンプライアンス全般について協議を行っています。
- 毎年度、コンプライアンス責任者研修会を実施するほか、弁護士等の専門家を講師に招き、コンプライアンス特別研修会を実施しています。



コンプライアンス研修会

反社会的勢力への対応

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遮断するため、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守しています。また、普通預金など各種預金規定や信用金庫取引約定書等に暴力団排除条項を導入し、反社会的勢力との取引防止・関係遮断に努めています。

反社会的勢力に対する基本方針

- ① 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 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 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 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 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(以下、「マネロン等」という。)の防止を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、コンプライアンス部門を統括する理事をマネロン等対策の責任者として選任し、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の構築に努めています。なお、お客さまのお取引が『犯罪収益の移転の危険性が高いものとして「疑わしい取引」の届出に該当する取引』に該当すると認識した際は、当金庫は速やかに監督官庁に「疑わしい取引」の届出を行うとともに、継続的な取引モニタリングの実施や取引制限を行うことが義務付けられています。そのため今後は、金融当局等の指導により、当金庫では、マネロン等のリスクが高いと判断せざるを得ない一部のお客さまにつきましては、通常よりも厳重な取引時確認の実施や、お客さま情報のご提供をお願いさせて頂くとともに、そのご回答の内容、状況に応じまして、当該お取引をお断り、または一部お取引を制限させて頂くことがございます。お客さまには一部ご不便をお掛けすることが予想されますが、何卒趣旨をご理解頂くとともに、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

定期的なお客さま情報の確認に関するお願い

マネロン等対策の一環として、すべてのお客さまに、お名前、ご住所、生年月日、お取引の目的などを定期的に確認させていただく取組みを行っております。

今後もお客さまとのお取引を円滑にご継続させていただくための必要な確認手続きとなりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

