

## 特殊詐欺にご注意ください

振り込み詐欺や選付金詐欺など、電話や郵便、電子メールなどを利用した悪質な詐欺行為が多発しています。特に一人暮らしの高齢者の方は十分ご注意ください。

### 詐欺被害に遭わないために

- 詐欺被害に遭わないためには、「犯人と直接話さないこと」が特に重要です。電話に出る前に「詐欺被害防止のため通話を録音する」等の警告音声を流したり、常に留守番電話設定にしておき、電話に出る前に「相手の声」を確認したりするなどの対策が有効です。
- 少しでも「何かおかしい」と感じた場合は、一人で判断せず、お振込みや現金お引出しを行う前に、ご家族や最寄りの警察に相談しましょう。(当金庫の窓口にも遠慮なくご相談ください。)
- 家族だけがわかる「合言葉」を決めておきましょう。
- 不審な電話などがあった場合の対処方法を事前に確認しておきましょう。

### 振り込み詐欺などの被害防止に向けた当金庫の対応

- 当金庫では、他の金融機関・警察等と連携し、振り込み詐欺の撲滅に積極的に取り組んでいます。振り込み詐欺をはじめとした特殊詐欺の被害防止を目的として、キャッシュカードによるATMでのお振込みや、お客さまが多額の現金によるお引出しをご希望された場合、以下の対応を実施しています。ご理解とご協力をお願いいたします。
- 当金庫でキャッシュカードをお持ちの70歳以上、かつ、過去3年の間にキャッシュカードによるお振込みをされていないお客さまを対象に、ATMでのお振込みを制限させていただいております。
  - 当金庫でキャッシュカードをお持ちの70歳以上、かつ、過去3年の間にキャッシュカードによるお引出しをされていないお客さまを対象に、ATMでのお引出しは1日10万円を限度とさせていただきます。
  - 現金のお使いみちを確認させていただいております。
  - 現金に替えて「自己宛小切手(預金小切手)」のご利用をお勧めする場合がございます。(本対応による自己宛小切手の発行手数料は無料とさせていただきます。)
  - 詐欺被害が疑われる場合には、ご家族や警察に連絡したうえでご対応させていただく場合がございます。

### 特殊詐欺に関する当金庫のお問い合わせ・ご相談窓口

連絡先：鈔子信用金庫 お客さま相談窓口 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。)

## インターネットバンキングの不正被害にご注意ください

インターネットバンキングを安全にご利用いただくために、お使いになるパソコンのセキュリティ対策等について、以下の点をご確認くださいようお願いいたします。

### インターネットバンキングの不正被害に遭わないために

- IDや暗証番号(パスワード)、お客様カード、申込書控えは、厳重に管理・保管していますか？
- パソコンのOSやブラウザは、最新版にアップデートしていますか？
- セキュリティ対策ソフトを導入していますか？
- スパイウェアやウイルス、フィッシング詐欺に注意していますか？
- 使用するパソコンは、インターネットバンキング業務に限定していますか？
- 振込(資金移動)の1回あたり1日あたりの限度額は最小限に設定していますか？

### インターネットバンキングをより安全にご利用いただくために

- セキュリティソフト「Rapport(ラポート)」のご利用をおすすめしています。  
※「Rapport」は、IBM社が提供する無料セキュリティソフトです。
  - インターネットバンキングを狙ったウイルスを検知・駆除します。
  - インターネットバンキングで使用する通信情報の改ざんを防ぎます。
  - インストールするだけで、自動的に機能します。また、ほかのセキュリティソフトとの併用ができます。
  - 無料でご利用いただけます。
- ワンタイムパスワード(ソフトウェアトークン)のご利用をおすすめしています。
  - ワンタイムパスワードは、ご利用時に都度変更される1度限りのパスワードです。
  - 従来の「契約者ID」「ログインパスワード」等による認証のほかに、このソフトウェアトークンによって生成される「ワンタイムパスワード」による認証を追加することで、不正アクセスや不正操作に対するセキュリティを高めることができます。

※上記の対策を講じても、セキュリティ対策が万全になるわけではありませんが、より安全性を高めることができます。  
※万一、不正な引出しを確認された際には、早急に当金庫へご連絡ください。

### インターネットバンキングに関する当金庫のお問い合わせ・ご相談窓口

連絡先：しんきんインターネットバンキングヘルプデスク TEL:0120-14-7252  
受付時間：平日 9:00～22:00 / 土日祝日 9:00～17:00





## 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、わかりやす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、わかりやすい説明や、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

