

高い企業倫理と法令等遵守を徹底しています。

コンプライアンスに対する考え方

当金庫は、地域金融機関として地域経済・地域社会の発展に貢献するという社会的・公共的使命を担っています。その使命を全うするためには、業務の健全かつ適切な運営に努め、社会から揺るぎない信頼を得ることが必要であると考えています。そのため、役職員一人ひとりがあらゆる法令やルールを厳格に遵守し、誠実かつ公正な業務を着実に遂行していくために、「呉信用金庫行動綱領」を定め、コンプライアンスを実践しています。

コンプライアンスへの取組み

当金庫は、コンプライアンス（法令等遵守）を経営の最重要課題の一つとして捉え、その態勢の確立に取組んでいます。組織・仕組み等の態勢面について整備・強化に努めた結果、役職員のコンプライアンスに対する重要性の認識は深まっています。

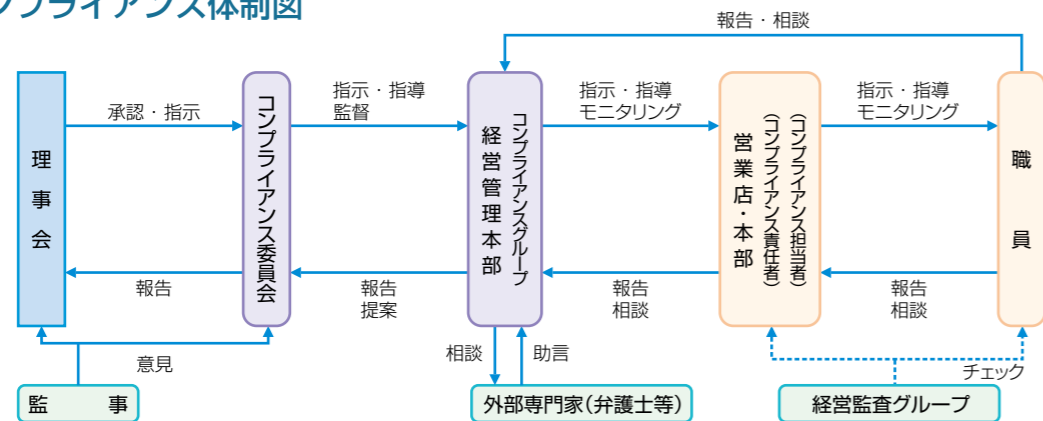
また、社会の進展や変化に伴う法規制や利用者保護ルールの一層の強化などの新たな課題に対応するため、毎年度、コンプライアンス・プログラムを策定し、役職員が一体となって、コンプライアンスの推進・確立に取り組んでいます。

コンプライアンス態勢

当金庫は、コンプライアンス態勢をより強固にするため、統括部署を設置するとともに、本部各部署及び全営業店にコンプライアンス責任者とコンプライアンス担当者を配置し、それぞれの職務を明確に定め、相互牽制とチェック機能の強化を図っています。

さらに、理事長を委員長とするコンプライアンス委員会や内部監査によりコンプライアンスの実効性をチェックするなど、より高度な実践に努めています。また、営業店及び本部に相談窓口を設置し、お客様からの苦情やご要望にお応えしています。

コンプライアンス体制図



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. 当金庫は、お客様の知識、経験、財産の状況及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、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客様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. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様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、お客様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。

（注）当金庫は、確定拠出年金運営管理機関として、確定拠出年金法上の『企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定及び加入者等に対する提示の業務』及び『個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更』に関して本勧誘方針を準用いたします。

個人情報保護への取組み

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、個人情報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年法律第57号）及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、その他の関係法令等を遵守します。また、個人番号及び個人番号をその内容に含む個人情報を取扱うにあたり、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をはじめとする関係法令・ガイドライン等を遵守します。そのため、個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）及び特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針を制定し、継続的な改善に努めます。

反社会的勢力に対する取組み

当金庫は、信用金庫の持つ社会的責任と公共的使命を果たすため、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対し毅然とした態度で臨み、断固たる態度でその関係を遮断することにより、公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性の確保に努めます。

●反社会的勢力に対する基本方針

- （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・異例な取引及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帯関係を構築します。
- （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）各種預金規定、貸金庫規定、信用金庫取引約定義、融資契約書等に「暴力団排除条項」を追加するとともに、預金口座の開設時など各種取引のお申込みの際に、お客様が反社会的勢力に該当しないことを表明し、確約していただいています。取組みの趣旨をご理解いただき、ご協力をお願いいたします。

金融ADR（裁判外紛争解決）制度への対応

●苦情処理措置

当金庫は、お客様からの苦情等のお申出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ等で公表しています。

- （1）苦情等のお申出があった場合、そ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ます。
- （2）事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申出の解決に努めます。
- （3）苦情等のお申出については記録・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ます。

苦情等は営業店または次の担当部署へお申出ください。

担 当 部 署	呉信用金庫コンプライアンスグループ
電 話 番 号	0120-32-8883
受 付 日 時	当金庫営業日 9:00～17:30

（注）お客様の個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行なうために利用いたします。

●紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記コンプライアンスグループまたは全国しんきん相談所にお申出があれば、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にお取次ぎいたします。また、お客様から各弁護士会に直接お申出いただくことも可能です。

なお、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）もご利用いただけます。

詳しくは、当金庫のホームページをご覧ください。