

コンプライアンス及び顧客保護の取組み

■ コンプライアンス(法令等遵守)の取組みについて

コンプライアンスとは、一般的に「法令等遵守」と解釈されており、当金庫では、倫理や各種法令のほか、金庫内の諸規定、社会規範から世間の常識に至るまで広い範囲を含めております。

当金庫では、地域のお客さまに信頼される金融機関であるため、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つと位置付け、経営陣を主要なメンバーとして構成される「コンプライアンス委員会」を中心にコンプライアンス態勢の強化に取り組んでおります。また、コンプライアンスの統括部署を本部に設置しているほか、全ての部店にコンプライアンス責任者及びコンプライアンス担当者を配置し、コンプライアンス態勢の実効性を確保しております。

また、当金庫では、コンプライアンスに対する基本方針や行動規範をまとめた「コンプライアンス・マニュアル」を制定し、全ての役職員に配付しております。さらに、具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を毎年度策定し、役職員をはじめパート・派遣職員に対しても研修や勉強会を繰り返し実施し、より高い企業倫理の構築とコンプライアンスを重視した企業風土の醸成に努めております。

信用金庫行動綱領

1. 信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任
2. 質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展への貢献
3. 法令やルールの厳格な遵守
4. 地域社会とのコミュニケーション
5. 人権の尊重
6. 従業員の働き方、職場環境の充実
7. 環境問題への取組み
8. 社会参画と発展への貢献
9. 反社会的勢力との関係遮断、テロ等の脅威への対応

■ 個人情報の保護について

当金庫では、お客さまからの信頼を第一と考え、個人情報および個人番号(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、個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)を策定し、適正かつ厳格な管理を行い、正確性や機密性の保持に努めております。また、個人情報等の取扱いに関するお客さまからのご質問・ご意見・お問い合わせ、更にはご不明な点やご不満な点についての対応も担当者を設けて適切に取り組んでおります。

■ 個人情報等に関するお問い合わせは…

業務推進部

フリーダイヤル：0120-102-305、受付時間：平日9時～17時30分

※当金庫の個人情報等の保護に関する取組みについて、詳しくは当金庫ホームページ(<https://www.bi-shin.co.jp/>)をご覧ください。

■ 金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守します。

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・ご購入は、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、当金庫は、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. 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下さい。

■ お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当金庫は、お客さまの安定的な資産形成を図るため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を定めております。具体的な取組状況について定期的に確認・公表するとともに、本方針の見直しを行ってまいります。今後も役職員一人一人が本方針を遵守して、お客さまの立場に立った商品・サービスの提供を行ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求
 - ・お客さまにとって最善の利益が得られるよう、お客さまのライフサイクルに応じた商品・サービスの提供に努めてまいります。
 - ・お客さまごとに異なる金融知識・投資経験・資産の状況を把握するよう、お客さまとコミュニケーションを通じて属性把握や商品選択等の確認に努めてまいります。
 - ・お客さまにとって安定的な資産形成となるよう長期・分散に適う商品、わかりやすい商品の導入に努めてまいります。
 - ・全役職員が上記の取組みにより、高い専門性と職業倫理をもって誠実かつ公正な業務運営が、企業文化として定着するように努めてまいります。
2. 利益相反の適切な管理
 - ・当金庫は、「利益相反管理方針の概要」に則り、営業部門から独立した管理部門の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれがある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。
3. 手数料等の明確化
 - ・お客さまがご負担いただく手数料やその他費用については、チラシやパンフレットを通じて、内容についてもわかりやすい表現で透明性の向上を図るよう情報提供に努めてまいります。
4. 重要な情報のわかりやすい提供
 - ・お客さまの金融知識・投資経験・資産の状況に加えて金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いなど総合的に勘案し、お客さまの理解度と商品性に応じて、明確、平易であり、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めてまいります。
5. お客さまにふさわしいサービスの提供
 - ・「金融商品にかかる勧誘方針」を定め、お客さまの金融知識・投資経験・資産の状況および取引目的を踏まえたうえでお客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案に努めてまいります。
 - ・「中・長期的、安定的な資産形成」の視点を重視し、商品販売後におけるアフターフォローの充実にも努めてまいります。
6. 職員に対する適切な動機づけの仕組み等
 - ・全役職員が商品・サービスの取扱いに対して法令遵守することにより、コンプライアンス意識の醸成が図れる組織風土の形成に努めてまいります。
 - ・職員がお客さまへの「中・長期的、安定的な資産形成」の手助けに興味をもたせるような社内外の研修や勉強会等を実施してまいります。
 - ・お客さまの多様なニーズにお応えできるように、必要な知識の習得や専門性の高い能力の向上を図るため、専門資格の取得を推奨しております。

※「お客さま本位の業務運営に関する主な取組状況」および「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」および「金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表」を公表しております。詳しくは、当金庫ホームページ(<https://www.bi-shin.co.jp/>)をご覧ください。