

コンプライアンス(法令等遵守)態勢の整備・確立

当金庫では、「コンプライアンス基本方針」に基づき、コンプライアンス(法令等遵守)態勢の整備・確立に取り組んでいます。

■ コンプライアンスとは

コンプライアンスとは、「法令等遵守」といわれ、業務上守るべき法令等および当金庫の就業規則・諸規程ならびに社会規範などのルールを遵守することをいいます。

■ 当金庫の法令等遵守態勢について

当金庫は、コンプライアンス重視の企業風土を醸成し、コンプライアンス態勢の整備・確立を目的に、法令等遵守にかかる基本方針、法令等遵守態勢や役職員の行動指針等役職員が守るべき事柄を集約した「コンプライアンス—行動規範—」を策定、全役職員に配布し、また、その内容を適宜見直すことにより、コンプライアンスの一層の徹底を図っています。

■ 法令等遵守にかかる基本方針

当金庫は、法令等遵守にかかる基本方針として「信用金庫行動綱領」をもって、あらゆる法律等を遵守するとともに、信用金庫に課された公共的使命と社会的責任を果たし、お客さまの利益の保護に努めることとしています。

1. 信用金庫のもつ社会的使命と公共性を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努めます。
2. 経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さま本位の業務運営を通じて、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融および非金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域社会の発展に貢献します。
3. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決してもとることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。
4. 経営等の情報を積極的、効果的かつ公正に開示し、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図ります。また、信用金庫を取り巻く幅広いステークホルダーとの

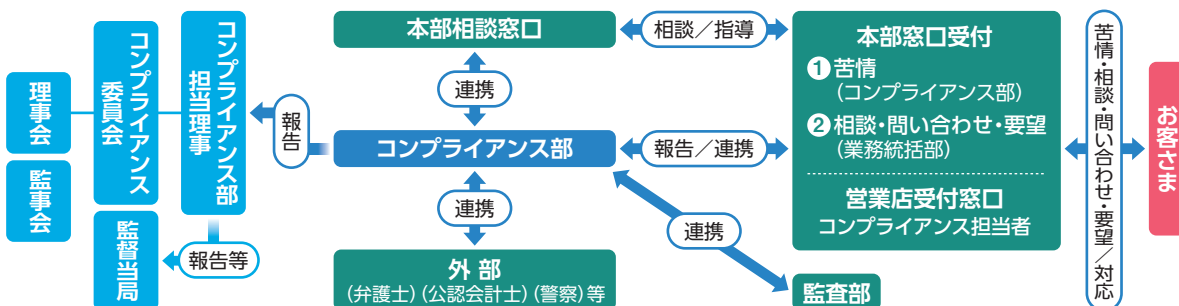
- 建設的な対話を通して、社会からの理解と信頼を確保し、自らの価値向上を図ります。
5. すべての人々の人権を尊重します。
6. 従業員の多様性、人格、個性を尊重する働き方を実現します。また、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保します。
7. 資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組みます。
8. 信用金庫が社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会に参画し、その発展に貢献します。
9. 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除し、関係遮断を徹底します。また、国際社会がテロ等の脅威に直面している中で、マネー・ローンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努めます。

■ コンプライアンス体制

当金庫では、コンプライアンス態勢の確立を図るため、理事会、監事会のもと下図の管理体制を敷いています。

コンプライアンス体制図

(令和4年6月現在)



■ 反社会的勢力に対する基本方針

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、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。

■ お客さま保護への取り組み

当金庫では、お客さま保護などの管理を徹底するための内部機関として「顧客保護等管理委員会」を設置し、関係法令等を遵守するとともに、お客さまの利便性向上と適切な業務遂行に努めています。

また、平成21年10月からは、金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)を踏まえた内部管理体制等を整備し、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切な対応に努めています。

個人情報等の保護

当金庫では、個人情報保護法および番号法に基づき「個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」「個人情報の保護と利用に関する規程」等を制定し、お客さまの個人情報および特定個人情報等の入手から登録・加工・保管等の取り扱いについて詳細に規定しており、適切に保管・管理

する態勢を確保しています。

また、「顧客保護等管理に関する基本方針」「顧客保護等管理規程」等を制定し、お客さまへの説明や苦情等への迅速・誠実な対応を行うなどの顧客保護に努めています。

金融ADR制度への対応

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等のお申し出に対して、営業店または本部および全国しんきん相談所、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター、公益社団法人民間総合調停センターで受け付けています。

■ 苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等のお申し出に対して公正かつ確に対応するため、業務運営体制・内部規則を整備し、その内容を当金庫ホームページ、ポスター等で公表しています。相談・苦情等は、当金庫営業日(平日)の午前9時から午後5時の間に営業店(電話番号は本誌店舗一覧を参照)または本部(電話:06-6201-2881)にお申し出ください。

当金庫のほかに、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」(信用金庫営業日(平日)の午前9時から午後5時、電話:03-3517-5825)でも受け付けています。

なお、証券業務に関する苦情等については、当金庫が加盟する日本証券業協会から苦情解決業務等の委託を受けた「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」(平日、午前9時から午後5時、電話:0120-64-5005)でも受け付けています。

■ 紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、お客さまからお申し出があれば、弁護士会等が運営する「公益社団法人民間総合調停センター」(平日、午前9時から午後5時、電話:06-6364-7644)等にお取り次ぎいたします。また、お客さまから直接「公益社団法人民間総合調停センター」へお申し出いただくこともできます。

なお、証券業務に関する紛争については、当金庫が加盟する日本証券業協会から紛争解決のあっせん等の委託を受けた上記「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」でも受け付けています。

コンプライアンス(法令等遵守)態勢の整備・確立

振り込め詐欺救済法への対応

当金庫では、不正口座開設の防止に取り組むとともに、「振り込め詐欺救済法に係る事務取扱手続」を定め、警察等関連機関とも連携を密にし、犯罪利用口座であることが判明した場合は、すみやかに口座を凍結し被害の拡大を防止するとともに、預金保険機構への消滅公告・分配公告を行い、被害者に対して被害額に応じた分配をすることで被害回復に努めています。

また、当金庫でお取引のお客さまが振り込め詐欺に遭われないよう、多額のお引き出しやお振り込み・ATM操作時の携帯電話の利用等のお取引に際しては、窓口やロビー職員がお声掛けさせていただくなどの対応を行っています。

大阪府警察特殊詐欺対策本部の指導のもと、高額出金や振り込みされる高齢者を対象に、お客さまアンケートの実施とともに、預金(自己宛)小切手を利用いただく「預手プラン」を勧めています。これは、預金小切手の発行により現金の移動を遅延させるとともに、場合により警察官の臨場を仰ぐなど、当金庫と警察が連携し、被害防止と被疑者検挙などに役立てています。

さらに、キャッシュカードによる振込に不慣れな高齢のお客さまをATMに誘導して、現金を振り込ませる「還付金詐欺」による被害を防止するため、振込機能の利用を一部制限させていただいています。

マナー・ローンダリングおよびテロ資金供与等の対策

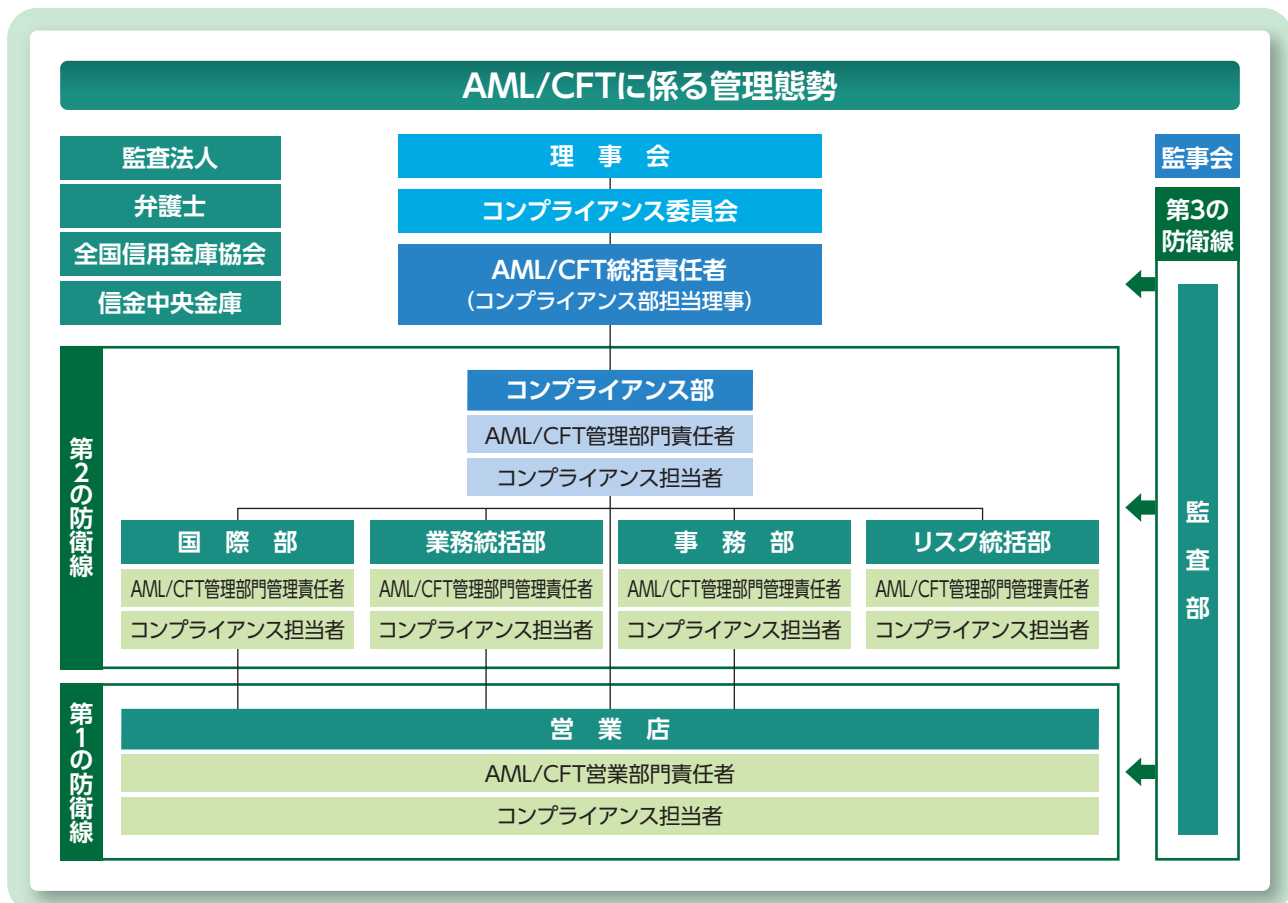
平成28年10月に改正犯罪収益移転防止法が全面施行されたことを受け、管理体制および取引時の本人確認や疑わしい取引の届出等の遵守事項等を改め、不正資金の受け入れ等の防止に厳正に対応しています。

当金庫におきましても、お客さまの安全・安心な生活やお取引をお守りするため、関係機関と連携し、複雑化・高度化するマナー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に取り組んでいます。

その一環として、すでにお取引をいただいているお客さまを対象に「お取引目的等のご確認のお願い」を順次お送りし、本人確認書類のご提示、ご職業、お取引目的、お客さまに関する情報等について、個人情報の保護に留意しつつ、定期的に確認をさせていただく取り組みを行っています。

今後とも、職員教育や人材配置等、順次必要な管理態勢を整備し一層の態勢強化に努めてまいります。

なお、具体的な当金庫の「マナー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策等(AML/CFT)に係る管理態勢」は以下のとおりです。



■ 金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供に関する法律」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、お客さまご自身の判断によってお決めいただけます。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および加入者等に対する提示の義務」および「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関しても本勧誘方針を準用いたします。

保険募集指針

大阪シティ信用金庫(以下「当金庫」といいます)は、以下の「保険募集指針」に基づき、適正な保険募集に努めてまいります。

- 当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守いたします。万一、法令等に反する行為によりお客さまに損害を与えた場合には、募集代理店として販売責任を負います。
 - 当金庫は、お客さまに引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破たんした場合等の保険契約に係るリスクについて適切な説明を行います。
 - 当金庫は、取扱い保険商品の中からお客さまが適切に商品をお選びいただけるように情報を提供いたします。
 - 当金庫の取扱商品のうち、「個人年金保険※・一時払終身保険※・住宅関連の長期火災保険・積立火災保険※・債務返済支援保険・海外旅行傷害保険・積立傷害保険(年金払を含む)」を除く保険商品につきましては、法令等により以下のとおりご加入いただけるお客さまの範囲や保険金額等に制限が課せられています。(※の保険商品は、個人契約の場合のみ(以下同じ。))
- (1) 保険契約者・被保険者になる方が下記のいずれかに該当する場合には、当金庫の会員の方を除き、制限の課せられている保険商品をお取扱いできません。
- ① 当金庫から事業性資金の融資を受けている法人・その代表者・個人事業主の方(以下、総称して「融資先法人等」といいます)
 - ② 従業員数が20名以下の「融資先法人等」の従業員・役員の方

- (2) 「上記(1)に該当する当金庫の会員の方」「従業員数が21名以上の融資先法人等の従業員・役員の方」が保険契約者となる「個人年金保険・一時払終身保険を除く生命保険商品・傷害保険を除く第三分野の保険商品(医療保険等)」の契約につきましては、保険契約者一人あたりの通算保険金額その他の給付金合計額(以下「保険金額等」といいます)を、次の金額以下に限定させていただきます。
- 生存または死亡に関する保険金額等: 1,000万円
 - 疾病診断、要介護、入院、手術等に関する保険金額等
- ① 診断等給付金(一時金形式): 1保険事故につき100万円
 - ② 診断等給付金(年金形式): 月額換算5万円
 - ③ 疾病入院給付金: 日額5千円【特定の疾病に限られる保険は1万円】※合計1万円
 - ④ 疾病手術等給付金: 1保険事故につき20万円【特定の疾病に限られる保険は40万円】※合計40万円
- 当金庫は、ご契約いただいた保険契約の内容や各種手続き方法に関するご照会、お客さまからの苦情・ご相談等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。
- なお、ご相談内容によりましては、引受保険会社所定の連絡窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただくことがございます。
- 当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客さまから寄せられた苦情・ご相談等の内容は記録し、適切に管理いたします。

■ 個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)について

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5月30日法律第57号)、行政手続き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、また、個人情報等の正確性・機密性の保持に努めます。

当金庫の個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)の全文につきましては、当金庫ホームページをご覧ください。

当金庫ホームページ

➔ <https://www.osaka-city-shinkin.co.jp/>

