

# 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。

## 金融機関を取り巻く コンプライアンスの環境について

近年、金融機関の社会的責任や企業倫理のあり方が厳しく問われ、コンプライアンス態勢の整備と確立が非常に重要な課題となっています。

一方、お客さまのニーズの多様化と金融自由化の進展で金融機関の業務が多岐にわたることから、平成13年に金融商品販売法が施行され、金融商品が有するリスク等の重要事項について説明義務が課せられたほか、勧誘方針を策定・公表することにより勧誘の適正の確保を図ることが求められています。

17年に個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」といいます)が施行され、取得した個人情報の利用目的の通知・公表等が義務付けられたほか、個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)の策定・公表義務が課せられるなど個人情報の適正な取り扱いの確保が求められています。

また、19年9月に金融商品取引法が施行されたことにより、我々金融機関に対してもさまざまな行為規制が課せられ、利用者保護ルールの徹底が義務付けられています。

さらに、27年に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(以下「番号法」といいます)が施行され、個人番号および個人番号をその内容に含む個人情報(以下「特定個人情報等」といいます)の厳格な取得、管理等の義務が課せられました。

## 当金庫の法令等遵守態勢について

当金庫では社会的使命を実現するため、平成11年にコンプライアンス室(現・コンプライアンス部)およびコンプライアンス委員会を設置し、法令等の遵守を徹底してまいりました。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、法令等遵守に係る基本方針、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。

また、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策については、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により、「本人確認に関する事務取扱要領」を改定し、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。30年6月に「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策等に関する規程」を制定しました。

なお、「金融商品にかかる勧誘方針」、「個人情報保護宣言」を定め、本誌に掲載しています。

## 法令等遵守にかかる基本方針

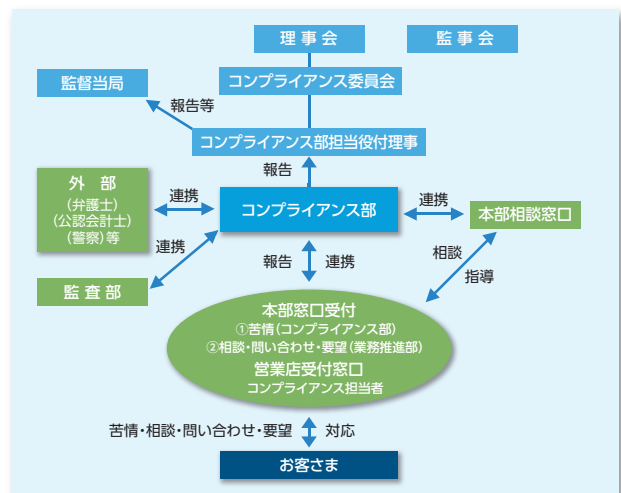
当金庫は、法令等遵守にかかる基本方針として「信用金庫行動綱領」をもって、あらゆる法律・政省令等および通達等を遵守するとともに、信用金庫に課された公共的使命と社会的責任を果たし、お客さまの利益の保護に努めることとしています。

- ①信用金庫のもつ社会的責任と公共的使命を常に自覚し、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、創意と工夫を生かし、お客さまのニーズに応えるとともに、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経営等の情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、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。
- ⑤役職員の人権、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。
- ⑥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。
- ⑦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、積極的に社会貢献活動に取り組みます。
- ⑧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。

## 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(令和元年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）」「顧客情報保護管理規程」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。

### ●振り込め詐欺救済法への対応

近年、振り込め詐欺の手口が巧妙かつ多様化し、依然として被害額も増加傾向にあり、大きな社会問題となっています。

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。

平成27年4月から、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。

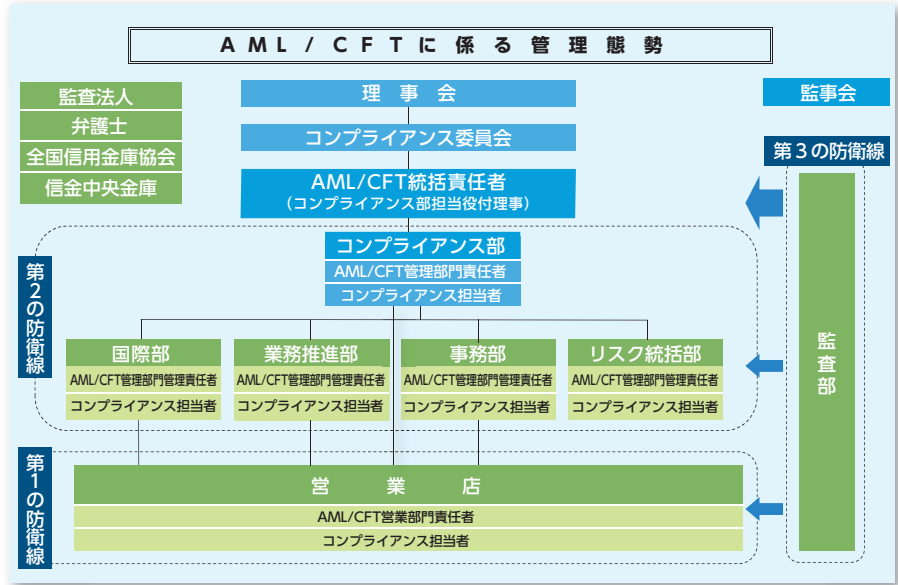
さらに、29年4月から、キャッシュカードによる振込に不慣れな高齢のお客さまをATMに誘導して、現金を振り込ませる「還付金詐欺」による被害を防止するため、振込機能の利用を一部制限させていただいています。

## マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与等の対策

当金庫では、基本となる「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策等に関する規程」(平成30年6月)、および「リスク評価書」(30年11月)や各種チェックシートを制定しました。

また、当金庫の基本方針として「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策ポリシー」を31年3月に対外的に公表しました。今後、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。

当金庫の「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策等に係る管理態勢」は右図のとおりです。



## 金融商品にかかる勧誘方針

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かか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、研修等を通じて従業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。

(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』に関して本勧誘方針を準用いたします。

金融商品の販売等にかかる勧誘についてご意見やお気づきの点等ございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

### ●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てしまった場合には、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、保険契約を引き受け、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かかるリスクについて適切な説明を行います。
  - 当金庫は、取扱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り扱いできません。
- 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)

大阪シティ信用金庫(以下「当金庫」といいます)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)を個人情報等保護の観点から厳格に管理し、細心の注意を払って取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めます。

### (1) 個人情報

本プライバシーポリシーにおける「個人情報」とは、「氏名・住所・生年月日・電話番号」など特定の個人を識別することができる情報をいいます。

### (2) 法令等遵守

当金庫は、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、その他個人情報等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、お客さまの個人情報等を保護いたします。

### (3) 個人情報等保護指針

当金庫は、お客さまの個人情報等に対し、次の取組方針をもって臨みます。

- ① お客さまの個人情報等は、(4)の③に定める目的で利用し、それ以外の目的で利用することはありません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。また、お客さまにとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。
  - ② お客さまの個人情報は、お客さま本人の同意がある場合、または法令等により開示が求められている場合等を除いて第三者に開示することはありません。
  - ③ お客さまの個人情報等を正確、最新なものとするよう常に適切な措置を講じ、紛失・破壊・改ざん・漏えい・不正アクセスが生じないようにセキュリティ対策に万全を尽くします。
  - ④ 個人情報等の安全管理を図るため適切な内部管理体制を構築し、職員に対する必要かつ適切な監督を行います。
  - ⑤ 当金庫は、個人データの取り扱いの委託を行っています。委託に際しましては、お客さまの個人情報等の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督いたします。
- なお、当金庫は、キャッシュカード発行・発送に関わる事務、ダイレクトメールの発送に関わる事務、情報システムの運用・保守に関わる事務、口座振替データの受け渡しに関わる事務等について、外部に委託しています。
- ⑥ お客さまからの苦情および情報開示の請求につきましては、誠意をもって対応します。

### (4) 個人情報等の取得・利用

当金庫は、各種お取引に際しての本人確認、金融商品販売や各種サービスのお申し込みの受付、与信判断および与信後の管理などお客さまのお取引を適切かつ円滑に履行するため、あらかじめ利用目的を明確にしてお客さまの個人情報等を適正に取得、保有、利用いたします。

- ① 取得する主な個人情報等
  - ア. お客さまから取得する主な個人情報等は、氏名、住所、生年月日、性別、電話番号(勤務先電話番号を含む)、勤務先(またはご職業)など。
  - イ. 融資のお申し込みの際には、上記ア.の情報以外に配偶者の有無、家族構成、資産、年収、勤務先における勤続年数(または事業年数)、金融機関等でお借入状況、保証人と主債務者の関係(続柄)など。
  - ウ. 投資信託などの金融商品をお申し込みの際には、上記ア.以外に投資に関する知識、ご経験、資産、年収などを確認させていただくことがあります。
- ② 取得する手段等
 

お客さまの個人情報等は、次の手段等によって取得いたします。

  - ア. 預金口座のご新規申込書等、お客さまにご記入・ご提出いただく書類等に記載されている事項
  - イ. 営業店窓口係や渉外係等が口頭(または本人確認書類の提示)でお客さまから取得した事項
  - ウ. 当金庫ホームページ等から各種商品・サービスのお申し込みやご相談・お問い合わせ等の入力事項
  - エ. 各地手形交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から提供される事項
  - オ. その他一般に公開されている情報
- ③ 個人情報等の利用目的
 

当金庫は、次の目的のためにお客さまの個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内のみで利用します。また、お客さまにとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。

お客さま本人の同意がある場合、または法令等により開示が求められた場合等を除いて、個人情報を第三者に開示することはありません。

  - ア. 個人情報(個人番号を含む場合を除きます)
    - (ア) 利用目的
      - ① 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスお申し込みの受付のため
      - ② 法令等に基づくご本人さまの確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
      - ③ 預金取引や融資などの与信取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
    - ④ 融資などの与信取引のお申込みや継続的なご利用等に際しての判断のため
    - ⑤ 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかわる妥当性の判断のため
    - ⑥ ①と信業務に際して当金庫が加盟する個人信用情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
    - ⑦ 他の事業者から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
    - ⑧ お客さまとの契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
    - ⑨ 市場調査およびデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
    - ⑩ ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
    - ⑪ 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
    - ⑫ 各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
    - ⑬ その他、お客さまのお取引を適切かつ円滑に履行するため
  - (イ) 利用目的の制限
    - ③ 信用金庫法施行規則第110条等により、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません。
    - ④ 信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供いたしません。

- イ. 個人番号
  - (ア) 出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務のため
  - (イ) 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため
  - (ロ) 金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため
  - (ハ) 金地金取引に関する法定書類作成・提供事務のため
  - (ニ) 国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務のため
  - (ホ) 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため
  - (ヘ) 教育等資金非課税制度等に関する法定書類作成・提供事務のため
  - (コ) 預金口座付番に関する事務のため
- ④ **ダイレクト・マーケティングの中止**

当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、お客さまから中止のお申し出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。中止を希望されるお客さまは、下記までお申し出ください。

【住 所】〒541-0041 大阪市中央区北浜2-5-4  
 【お問い合わせ先】大阪シティ信用金庫 業務推進部  
 【電 話】06-6201-2881  
 【受付時間】当金庫営業日(平日)の午前9時～午後5時
- (5) **個人情報等の開示、訂正等、利用停止等**
  - ① お客さま本人から、当金庫が保有している個人情報について開示等のご請求があった場合には、請求者がご本人であること等を確認させていただいたうえで、特別な事由がない限り情報開示いたします。
  - ② お客さま本人から、当金庫が保有する個人情報等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報等の訂正、追加、削除または利用停止、消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報等の訂正等または利用停止等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。
  - ③ 情報開示の請求方法は、ご本人確認書類、お届けのご印章をご持参のうえ当金庫取扱店の窓口までお申し出ください。この場合、所定の手数料をお支払いいただけます。
- (6) **苦情受付窓口**

当金庫の個人情報等の取り扱いに関するご質問や苦情等につきましては、下記までお申し出ください。

【住 所】〒541-0041 大阪市中央区北浜2-5-4  
 【お問い合わせ先】大阪シティ信用金庫 コンプライアンス部  
 【電 話】06-6201-2881  
 【受付時間】当金庫営業日(平日)の午前9時～午後5時
- (7) **加盟する認定個人情報保護団体**

当金庫は、個人情報保護委員会の認定を受けた認定個人情報保護団体である日本証券業協会の協会員です。同協会の個人情報相談室では、協会員の情報等に関するお問い合わせの苦情・相談をお受けしております。

【窓 口】日本証券業協会 個人情報相談室  
 【電 話】03-6665-6784  
 【ホームページ】<http://www.jsda.or.jp/>