

# 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。

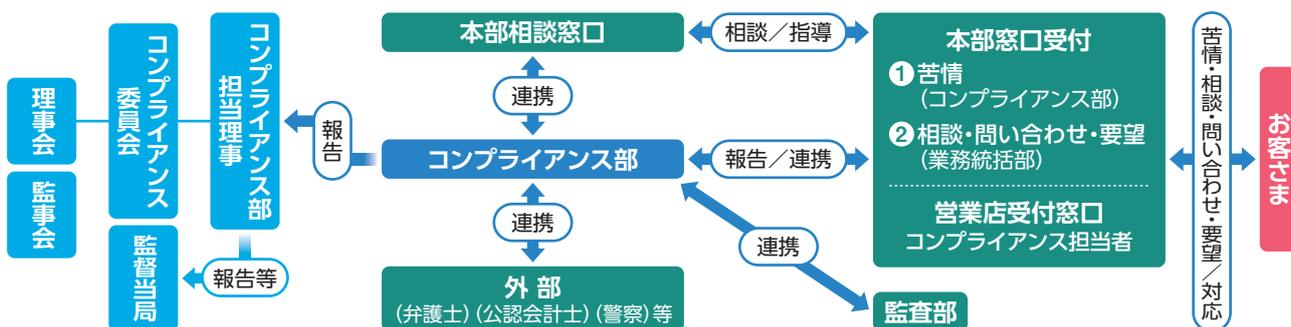
1. 信用金庫のもつ社会的使命と公共性を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努めます。
2. 経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さま本位の業務運営を通じて、お客さまのニーズに応えとともに、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融および非金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域社会の発展に貢献します。
3. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決してもとることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。
4. 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6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

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)小切手をご利用いただく「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・テロ資金供与・拡散金融の対策

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・テロ資金供与・拡散金融対策(以下、「マネロン等対策」といいます)に取り組んでいます。

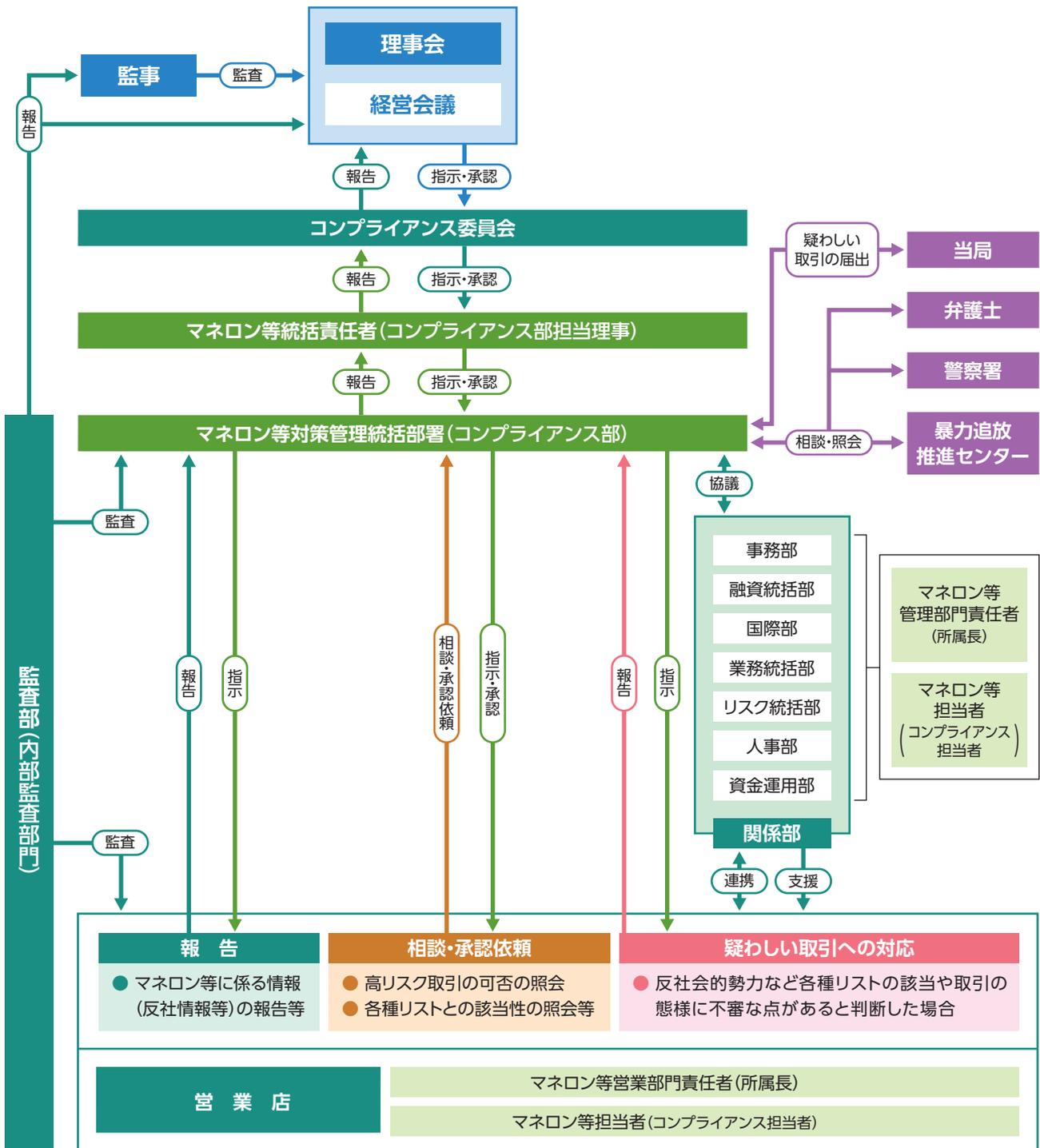
その一環として、すでにお取引をいただいているお客さまを対象に「お取引目的等のご確認のお願い」を順次お送りし、本人確認書類のご提示、ご職業、お取引目的、お客さまに関する情報等について、個人情報の保護に留意しつつ、定期的の確認をさせていただき取り組みを行っています。

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「マネロン等対策に係る管理態勢」は下図のとおりです。

### マネロン等対策に係る管理態勢

(令和6年6月現在)



シテイ信金の概要

シテイ信金とCSR

シテイ信金の営業のご案内

## マネー・ローndリング・テロ資金供与・拡散金融対策ポリシー

大阪シティ信用金庫は、国内外の経済制裁措置への対応を含む、マネー・ローndリング・テロ資金供与・拡散金融(以下、「マネロン等」といいます)の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次のとおり定め、管理態勢を整備します。

### 1. 運営方針

当金庫は、マネロン等の防止に向けた対策を経営上の重要な課題の一つとして位置づけ、マネロン等の脅威に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。

経営陣は、マネロン等対策に係る態勢の整備、方針・手続・計画の立案・推進、及びリスクの特定・評価・低減に係る各種取り組みを主導します。

### 2. 管理態勢

当金庫は、マネロン等対策の責任を担う担当役員を任命するとともに、マネロン等対策の統括部署を設置し、専門性を有する人材の配置及び必要な予算の配分等、適切な資源配分を実施するとともに、マネロン等対策に関わる役員・職員間での連携の枠組みを構築します。

また、関連の子会社におけるマネロン等対策について、グループ一体的に管理・推進するため、グループ内での整合的な態勢の整備や情報共有に取組みます。

### 3. リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考え方に基づき、国によるリスク評価(犯罪収益移転危険度調査書・拡散金融リスク評価書)及び当金庫の疑わしい取引の届出の状況等を踏まえ、当金庫が直面しているマネロン等リスクを特定します。

また、特定した自らの事業環境・経営戦略・リスク特性をもとに、取引量や影響の発生率、影響度等の観点等を踏まえてリスクの大きさを評価し、リスクに応じた低減措置を講じます。

### 4. 顧客の管理方針

新規取引開始時及び顧客情報や取引内容等に応じて取引開始後継続的に、本人確認や取引目的の確認等を実施します。

また、当金庫が顧客や取引内容等に関して確認が必要な情報を検知した場合等には、適時、追加の確認・調査を実施します。

なお、これらの確認・調査に際しては、必要に応じて追加的な証拠資料等の提出を求めます。

### 5. 疑わしい取引の届出

営業店の報告や取引モニタリングシステムによる検知、捜査機関等からの照会、顧客の申し出等を受け、疑わしい取引を検知した際は、その内容を調査し、疑わしい取引に該当すると判断した場合は直ちに当局に届出を行います。

### 6. 経済制裁及び資産凍結

国内外の経済制裁措置に適切に対応し、制裁の回避および迂回行為を遮断します。また、取引フィルタリングシステム等により制裁対象者との取引を検知し、調査の結果、制裁対象に該当すると判断した場合、当該取引を謝絶するとともに、資産凍結等の措置を適切に実施します。

### 7. コルレス管理

コルレス契約締結先におけるマネロン等リスク管理態勢を確認・審査するための態勢を整備します。また、コルレス先が架空銀行であった場合又はコルレス先がその保有する口座を架空銀行に利用されることを許容していた場合、当該コルレス先との契約を解除します。

### 8. 役職員の研修

マネロン等対策に関わる全ての役職員に対して継続的に研修を実施し、役職員の知識習得、意識向上を図るとともに、各役割に応じた専門性を有する役職員の確保・育成に努めます。

### 9. 実効性の検証

マネロン等リスク管理態勢について、統括部署による検証に加え独立した内部監査部門による監査を定期的実施し、当該結果を踏まえた継続的な改善に努めます。

### 10. 顧客からの理解促進

新規取引開始時及び取引開始後継続的に実施する本人確認や取引目的の確認、追加の確認・調査等について顧客から理解を得るため、当金庫のホームページや営業店における掲示等を活用して、周知・広報に取り組みます。

以上

## 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、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」に関して本勧誘方針を準用いたします。

## 保険募集指針

当金庫は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。保険募集指針につきましては、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 →



## 共済募集指針

当金庫は共済募集指針に基づき、適正な共済募集に努めてまいります。共済募集指針につきましては、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 →



## 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、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、また、個人情報等の正確性・機密性の保持に努めます。

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 →

