

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

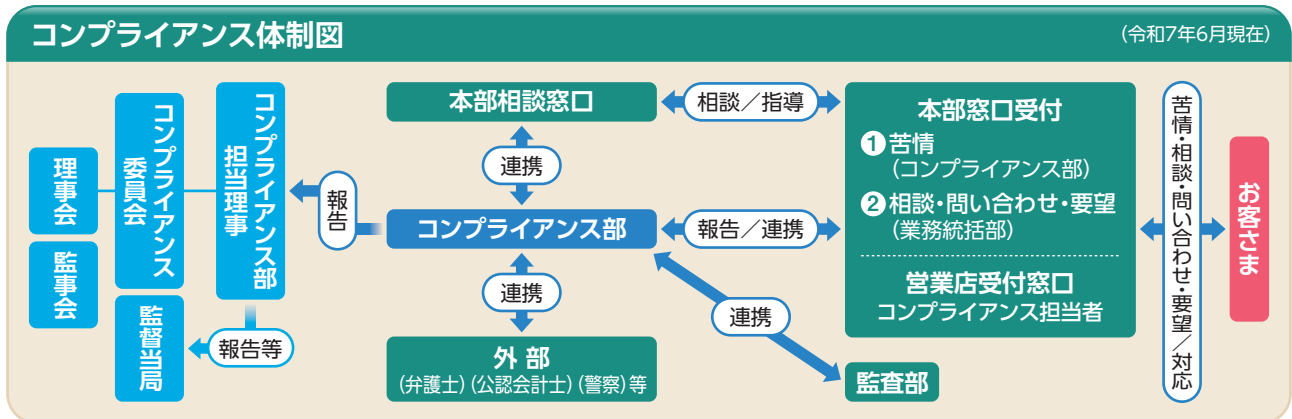
当金庫は、コンプライアンス重視の企業風土を醸成し、コンプライアンス態勢の整備・確立を目的に、法令等遵守にかかる基本方針、法令等遵守態勢や役職員の行動指針等役職員が守るべき事柄を集約した「コンプライアンス行動規範」を策定、全役職員に配布し、また、その内容を適宜見直すことにより、コンプライアンスの一層の徹底を図っています。

●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。

●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。



●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、「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。基本方針につきましては、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



●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。

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り込み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。

特殊詐欺被害の未然防止により

警察署と大阪府金融機関防犯対策協議会から表彰を受けました(令和6年度)

警察署から

- 住道支店(四條畷警察署から)
- 門真支店(門真警察署から)
- 松原支店(松原警察署から)
- 姫島支店(西淀川警察署から)
- 瓢箪山支店(枚岡警察署から)

大阪府金融機関防犯対策協議会から

- 山本支店
- 瓢箪山支店
- 中野支店
- 住道支店
- 門真支店

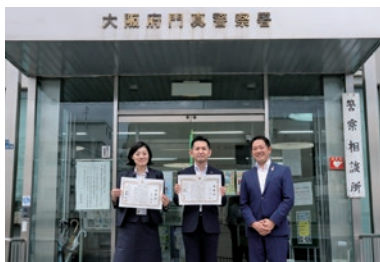
警察署との防犯訓練を定期的に実施しています



秋之茶屋支店
西成警察署との特殊詐欺未然防止訓練



住道支店



門真支店



姫島支店

マネー・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・高度化するマネー・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。

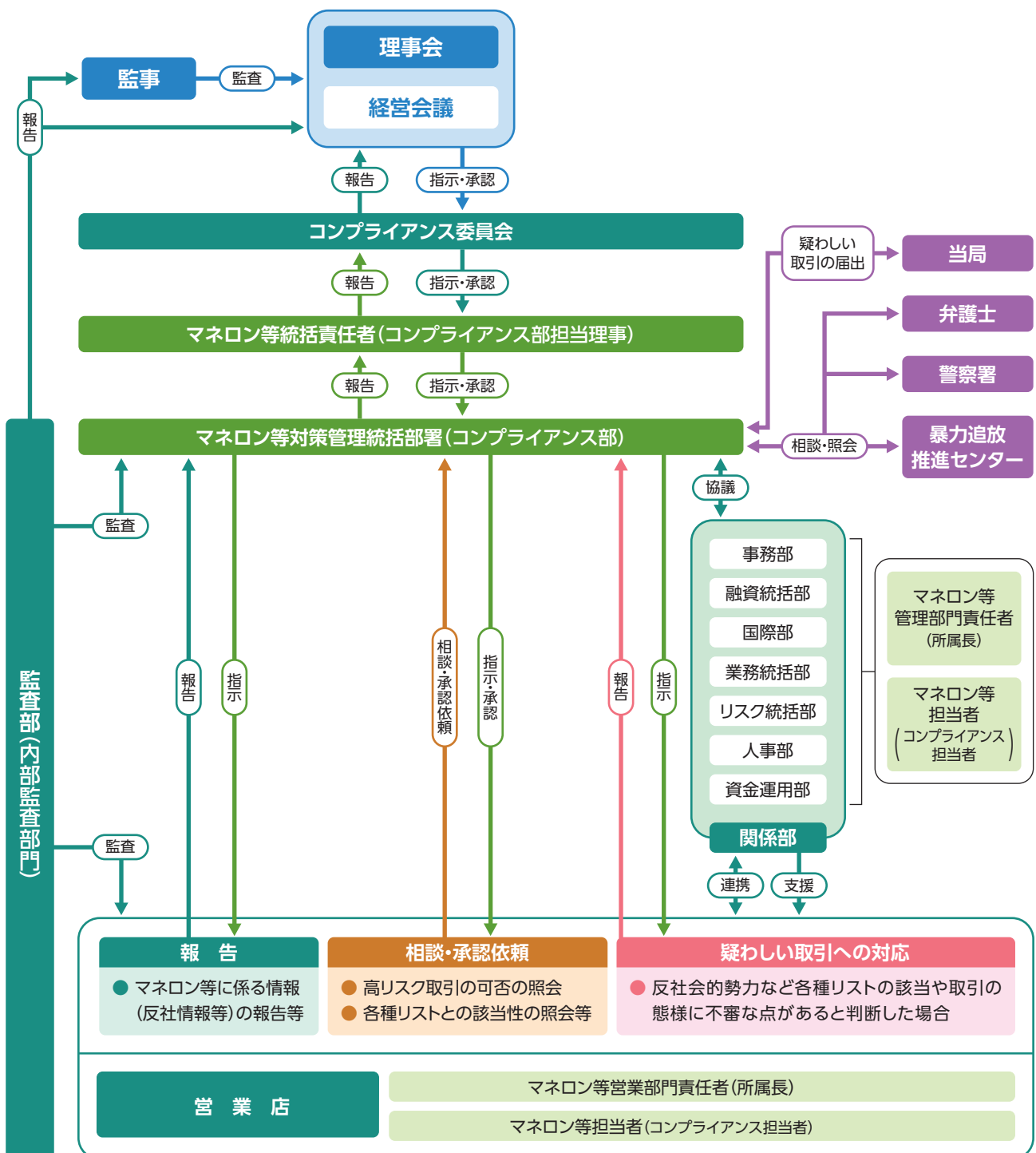
その一環として、すでにお取引をいただいているお客さまを対象に「お取引目的等のご確認のお願い」を順次お送りし、本人確認書類のご提示、ご職業、お取引目的、お客さまに関する情報等について、個人情報の保護に留意しつつ、定期的に確認をさせていただき取り組みを行っています。

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7年6月現在)



● マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策ポリシー

当金庫は国内外の経済制裁措置への対応を含む、マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融の防止に向け、基本方針を定め、管理態勢を整備しています。基本方針につきましては、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 →



● お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する基本方針および取り組み状況

大阪シテイ信用金庫は「三者共栄」の経営理念に基づき、お客さまの資産形成・運用に資する業務において「お客さま本位の業務運営」を旨とし、基本方針を定めています。金庫役職員がこれを遵守することで、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

また、より良い業務運営を実現するため、基本方針と取り組み状況を定期的に見直し、公表しています。

基本方針および取り組み状況については、ホームページをご覧ください。

当金庫ホームページ →



● 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、勧誘方針を定め、方針の遵守により適正な勧誘に努めています。勧誘方針につきましては、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 →



● 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 →



● 内部統制システムの基本方針(要旨)

当金庫は、適正な業務運営に必要な内部環境を自ら整える「内部統制」の強化に努めており、実効性を確保する基礎として「内部統制システムの基本方針」を策定しています。基本方針につきましては、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 →

