

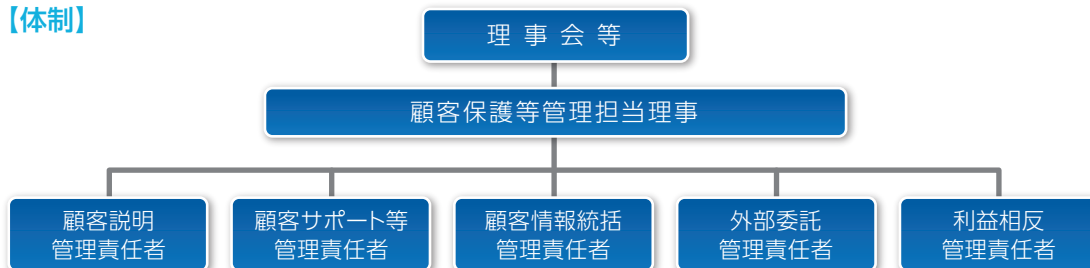
# お客さま保護に向けた取組み

お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上に取り組んでいます。

## 顧客保護等管理態勢

地域金融機関として地域社会や地域のお客さまから信頼され、「お客さま満足度の高い」金融の実現を目指すうえで、お客さま保護および利便性の向上が極めて重要であることを認識し、お客さまの視点から自らの業務を捉え、適正なお客さま保護等管理態勢を整備・確立するために「顧客保護等管理方針」を定め、これに取り組んでおります。

### 【体制】



### 顧客保護等管理方針

当金庫は、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な地域金融機関としての活動を遂行します。また、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上に向けて継続的な取組みを行ってまいります。 平成21年6月 長浜信用金庫

1. 当金庫は、お客さまへの説明を要するすべての取引や商品について、そのご理解やご経験、ご資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。
2. 当金庫は、お客さまからのご意見や苦情・要望等については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、お客さまの正当な利益が保護されるよう努めてまいります。
3. 当金庫は、お客さまの情報を適正かつ適法な手段で取得し、法令等で定める場合を除き利用目的の範囲を超えた取扱いやお客さまの同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客さまの情報を正確に保つよう努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
4. 当金庫が行う業務を外部業者に委託するに当たっては、お客さまの情報の管理やお客さまへの対応が適切に行われるよう努めてまいります。
5. 当金庫がお客さまと行う取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう努めてまいります。
  - ※1. 本方針において「お客さま」とは、「すでに当金庫をご利用いただいている、または過去にご利用いただいた方およびご利用を検討いただいている方」を意味します。
  - ※2. お客さま保護の必要性のある業務とは、与信取引（貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約）、預金等の受入れ、金融商品の販売・仲介・募集等のお客さまと当金庫の間で行われるすべての取引に関する業務をいいます。

〈お問い合わせ窓口〉  
顧客保護等管理方針に関するご意見・ご不明の点については下記までお申し出ください。  
長浜信用金庫 お客さま相談室  
電話番号 0120-549-274  
受付時間 9:00～17:00(当金庫休業日を除きます。)

### サイバー犯罪被害の拡大防止や未然防止について

当金庫は、近年増加しているインターネットバンキングへの不正アクセスや不正送金等のサイバー犯罪被害の拡大防止や未然防止等において、滋賀県警察とサイバー犯罪に対する共同対処協定を締結するなど警察との連携を強化し、サイバー犯罪に対処しています。また、ご利用のお客さまにインターネットバンキング専用セキュリティソフト[Rapport]のご提供(無料)や、ソフトウェアトークンによるワンタイムパスワードによるログイン方式\*を採用しております。

当金庫では、今後ともお客さまにインターネットバンキング等の各種サービスを安心してご利用いただけるよう、サイバー犯罪対策をはじめとするセキュリティの強化に取り組んでまいります。



▲インターネットバンキング専用セキュリティソフト[Rapport]

※個人インターネットバンキングのみ

### 振り込め詐欺等の被害防止ならびに被害者の方への資金返還手続きについて

平成20年6月21日に「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律(振り込め詐欺救済法)」が施行され、当金庫におきましても、この法律に基づき、預金保険機構と協力して、振り込め詐欺等の犯罪に利用された口座のうち、口座凍結等で資金が残っている口座の資金返還手続きを順次進めていきます。

また、滋賀県内3信用金庫(長浜信用金庫、滋賀中央信用金庫、湖東信用金庫)では、平成29年5月22日より満70歳以上で、過去1年以上キャッシュカードにてATM振込をご利用されていないお客様を対象に、1日あたりのお振込み限度額を10万円に引き下げています。

万一、振り込め詐欺被害に遭われ、当金庫の口座に被害資金を振り込んでしまった場合には、下記のダイヤルで資金返還手続き等のご相談をお受け致します。

振り込め詐欺救済法相談ダイヤル  
お客さま相談室(営業統括部内)  
☎0120-549-274  
受付時間: 月～金曜日 9:00～17:00  
※祝日・12/21～1/2日より休業日を除く

平成30年2月19日、適切な対応により特殊詐欺被害を未然に防止した職員に対し、滋賀県米原警察署より感謝状が授与されました。



▲特殊詐欺被害の未然防止による感謝状授受

## 当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要(抜粋)

当金庫は、お客さまからの問い合わせ、相談、要望、苦情および紛争等(以下「苦情等」といいます。)を営業店またはお客さま相談室で受け付けています。

平成24年7月  
長浜信用金庫

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえで、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。苦情等は営業店または下記のお客さま相談室へお申し出ください。

### 長浜信用金庫 お客さま相談室

住 所:長浜市元浜町3番3号 電話番号:0120-549-274  
受付時間:9:00~17:00(当金庫営業日) 受付媒体:電話、手紙  
※上記の他、下記FAXまたはeメールでも受付しています。  
FAX:0749-64-2290 eメール:info@nagashin.co.jp

※お客さまの個人情報や苦情等の解決を図るため、またお客さまとの取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

4. 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」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記お客さま相談室にご相談ください。

全国しんきん相談所(一般社団法人全国信用金庫協会)	
1. 住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
2. 電話番号	03-3517-5825
3. 受付日時	月~金(祝日、12月31日から1月3日を除く) 9:00~17:00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

5. 下記の弁護士会が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、お客さま相談室または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会仲裁センター等に直接申し立ていただくことも可能です。

名 称	滋賀弁護士会 和解あっせんセンター
住 所	〒520-0051 滋賀県大津市梅林一丁目3番3号
電話番号	077-522-2013
受付日時	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~17:00

名 称	東京弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031
受付日時	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~15:00

名 称	第一東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3595-8588
受付日時	月~金(祝日、年末年始除く) 10:00~12:00、13:00~16:00

名 称	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-2249
受付日時	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~17:00

6. 東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会(以下「東京三弁護士会」という。)の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、次の(1)または(2)の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。

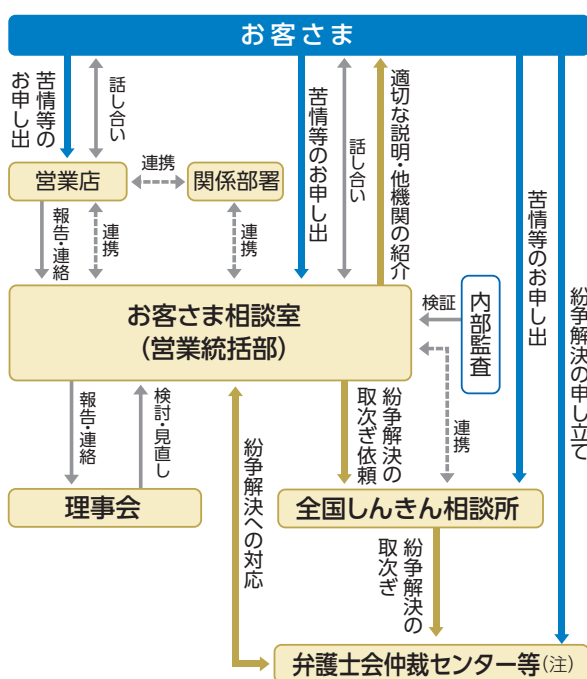
なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫お客さま相談室にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ(<http://www.nagashin.co.jp>)をご覧ください。

- (1) 現地調停  
東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。例えば、お客さまは、近隣の弁護士会仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。
- (2) 移管調停  
当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。例えば、近隣の弁護士会仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会仲裁センター等で手続きを進めることができます。

7. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1)~(9) 省略
- (10) 苦情等への取組体制



(注) 弁護士会仲裁センター等

- ・滋賀弁護士会 和解あっせんセンター
  - ・東京弁護士会 紛争解決センター
  - ・第一東京弁護士会 仲裁センター
  - ・第二東京弁護士会 仲裁センター
- 現地調停・移管調停  
(近隣の弁護士会仲裁センター等)

## 個人情報保護宣言(プライバシーポリシー) 抜粋

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、その継続的な改善に努めます。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。

## 金融商品に係る勧誘方針

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関しては、下記の事項を遵守し、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・ご購入は、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、当該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、窓口までお問い合わせください。

## 保険募集指針 抜粋

当金庫は、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。
- 当金庫が取扱う一部の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。
  - (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、一部の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または②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」を保険契約者とする一部の保険商品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。

## 利益相反管理方針

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、本方針および当金庫が定める規程等に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理(以下「利益相反管理」という。)し、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

- 1.当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行ってまいります。
- 2.当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象といたします。
  - (1)次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
    - ①当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
    - ②当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
    - ③当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引

- (2)①から③のほかお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- 3.当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理いたします。
  - (1)対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
  - (2)対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
  - (3)対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
  - (4)対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- 4.当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行ってまいります。  
また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および規程等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行ってまいります。
- 5.当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証いたします。

## 預金保険制度について

預金保険制度により、普通預金(総合口座を含む)、貯蓄預金、納税準備預金、通知預金、定期預金(財形預金を含む)、定期積金を合計して一人元本1,000万円までとその利息(定期積金の給付補てん金を含む)が保護されます。決済用普通預金と当座預金は全額保護されます。



預金保険機構のホームページには、預金保険制度に関するQ&Aなど、預金保険についてわかりやすく紹介されています。