

**■ コンプライアンス・マニュアルおよび
コンプライアンス・プログラム**

コンプライアンスを徹底するため、役職員が遵守すべき基本的な事項をまとめた「コンプライアンス・マニュアル(行動規範)」を制定のうえ、全役職員に配付し、研修や店内勉強会等で内容の周知徹底を図っております。

また取締役会では、体制整備のための具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を毎年決定し、定期的にプログラム実施状況の報告を受け、コンプライアンスの確かな実践に努めております。

■ 顧客保護および顧客の利便性向上への取り組み

当社グループは、お客さまの資産、情報およびその他の利益を保護するため、「顧客保護等管理基本規程」の中で「顧客保護等管理方針」を定めております。

さらに、お客さまに対して金融商品取引法等を遵守した適切な説明等を実施し、お客さま相談室等を窓口としてお客さまか

らの相談や苦情等に適切に対応するために、5つの観点からそれぞれ規定等を制定し、適切に対応する体制を整備しております。

またグループ各社のコンプライアンス統括部署が、顧客保護等管理の統括部署となり、それぞれの管理主体部署と連携して、管理体制が十分機能するよう継続的に見直しを図り、問題の解決やデータの分析を通して、各種改善策を策定・実施できる体制としております。

■ 個人情報保護への取り組み

金融業務にとって情報資産の安全性確保は、お客さまの信頼を得るためには欠かせない重要な事項であり、お客さまからお預かりした情報につきましては、厳格な保護・利用を行い、情報の漏洩等を防いでおります。

特に個人情報については、個人情報保護法等を遵守するため、「個人情報保護宣言」等を定め、当社ホームページに掲載・公表しており、地域社会へ貢献できる金融機関として、お客さまから最大限の信頼を得ることができるよう努力してまいります。

顧客保護等管理基本規程

顧客保護等管理方針

顧客説明	お客さまとの取引に際しましては、法令等に従って金融商品の説明および情報提供を適切かつ十分に行います。
顧客サポート等	お客さまからの相談または苦情等につきましては、適切かつ十分に取扱いします。
顧客情報保護	お客さまに関する情報につきましては、法令等に従って適切に取得し、安全に管理いたします。
外部委託	お客さまとの取引に関連して、私たちの業務を外部委託することにつきましては、お客さまの情報その他お客さまの利益を守るため、適切に外部委託先を管理いたします。
利益相反	お客さまとの取引に関連して、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理いたします。

■ 反社会的勢力への対応

当社グループでは、市民社会からの信頼性、金融機関の業務の適切性および健全性を維持するため、「反社会的勢力への対応に係る基本方針」を定めております。

またグループ各社には、マルポー対応統括管理者等を配置しており、警察等と連携を図りながら毅然とした対応をとり、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断いたします。

■ 公益通報者保護制度

当社グループでは、法令違反行為等の早期発見・是正を図るため、内部通報を受け付ける窓口を設置し、牽制も含めてコンプライアンス体制強化が図れる体制を整備しております。

■ マネー・ローンダリング等防止・金融犯罪への対応

近年はキャッシュカードの盗難や振り込め詐欺等が増加しており、子銀行では、被害の未然防止、セキュリティ強化等を実施するとともに、振り込め詐欺被害者救済法に基づく払い戻しを進める等、被害者の方へも適切に対応しております。

当社グループでは、マネー・ローンダリング等の犯罪防止対策を重要な経営課題と位置づけており、マネー・ローンダリング等防止方針にもとづき、社内の役割分担を明確にし、取引時確認、疑わしい取引の届出、コルレス先の管理等について、適切な措置を適時に実施できる管理態勢を構築しております。また、役職員には研修等による啓蒙を図るとともに、マネー・ローンダリング等防止策の遵守状況については監査を実施する等の態勢改善に努めております。

■ 金融ADR制度への取り組み

お客さまからのご意見・苦情等につきましては、子銀行では、迅速かつ適切な対応を行うべく、指定紛争解決機関である全国銀行協会と契約を締結しております。

指定紛争解決機関は、中立・公正な立場で、解決のための取り組みを行います。

指定紛争解決機関の名称：一般社団法人全国銀行協会
 連絡先：全国銀行協会相談室
 電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772