

# 法令等遵守及び顧客保護への取組み

## 法令等遵守

### ■当金庫の取組方針

1. 当金庫は、業務のあらゆるプロセスで法令やルール遵守を重んじる企業風土作りを目指し、その向上に取り組んでいます。当金庫が企業倫理の確立や不祥事防止を図るためには、こうした風土作りが重要であり、何より地域の皆さまからお寄せいただいている厚い信頼にお応えし、発展させていくために“なくてはならないもの”と認識しています。
2. このため、経営陣は、法令遵守を経営上の最重要課題として位置づけ、内部管理基本方針に基づいた的確かつ実効性のあるコンプライアンス態勢の確立に努めています。
3. 今年度は、①お客様からのご要望に対し、よりの確なご提案

ができるよう、業務知識や法令等への知識を高めること、②当金庫のあらゆる現場において、コンプライアンスに沿った正しい判断が行われ、万一、不適切な兆候を把握した場合は、直ちに改善が図れるような態勢作りに取り組んでまいります。

また、顧客情報の漏えい防止、反社会的勢力との関係遮断並びに疑わしい取引への対処についても、適切に対応してまいります。

### ■法令等の遵守態勢

1. 「法令等遵守方針」を明示し、それに則して、コンプライアンスに関する基本規程や基本マニュアルを制定し、コンプライアンスの骨格を構築しています。
2. 組織体制としては、「理事会」「常務会」のほか、協議機関として理事長を委員長とする「コンプライアンス委員会」及び、その下に企画・諮問機関として「コンプライアンス運営会議」を設置しています。

日常活動においては、本部の統括部門（リスク統括部法務室）と各店舗に配置した「コンプライアンス管理責任者（所属長）」及び「リスク管理担当者」が緊密に連携しながら、コンプライアンス相互チェック活動（営業店による自主的なコンプライアンス改善活動）等を進めています。また、不祥事件等の未然防止の観点から、統括部門等による臨店調

査を通して、営業店における業務の適切性や規程等の理解度を向上させるために必要な指導を行っています。また、過度なルール、手順に対しては、積極的に協議し、見直しを図ってまいります。

## 顧客保護

### ■顧客保護

1. 当金庫における顧客保護とは次を指します。
  - ①お客様への取引、商品説明及び情報提供を適切にかつ十分に行うこと。
  - ②お客様からのご相談や苦情に親切に誠意をもってお応えすること。また、紛争はエスカレートすることのないように速やかにしかも円満に解決すること。
  - ③当金庫が保有するお客様に係る情報（以下、顧客情報と言います。）を厳格に管理すること。
  - ④顧客保護に関し、当金庫の関連会社1社を十分に指導・管理すること。
  - ⑤その他当金庫が顧客保護のために必要であると判断した事柄を速やかに実行に移すこと。

2. 顧客保護にあたり当金庫では、保護の対象を次のように考えています。

- ①保護すべきお客様とは、当金庫及び関連会社1社がお客様に提供している業務やサービスのご利用者全てを指しますが、この中には取引開始手続中等これから取引をいただく方も含めて考えております。
- ②保護すべき顧客情報とは、住所・氏名・名称、電話番号などの特定者を直接識別できる情報ですが、それに止まらず、他の情報と合わせれば容易に特定者を識別できるものも含めて考えております。さらに、文字情報のみならず、映像・音声なども保護対象とします。

## ■取組方針

顧客保護は、これまでも預金者保護を当金庫の経営方針の中核として位置付けておりますが、改めて顧客保護を達成することが、皆様からの信頼を維持するとともに、業務の健全性及び適切性の確保のためにも不可欠であると認識しています。このため、顧客保護を重視し、当金庫を挙げてその達成のため必要かつ十分な顧客保護管理態勢の構築に努めます。

また、その際は、①近年の消費者保護の高まりやその背景等を十分に踏まえた、的確な顧客保護に努めること、さらに、②お客様の視点から常に当金庫の業務を捉え直し、改善していく姿勢を保つことを重視します。

## ■顧客保護の管理態勢

1. 「顧客保護等管理方針」を制定するとともに、従来の規程に加え「顧客保護等管理規程」を制定し、当金庫の態勢整備を体系的に、また整備に関する課題・目標を持って取り進めています。
2. 組織体制としては、これまでの担当部の役割を一層明確化し、全金庫的な取組みを強めるため、全店を統括する顧客説明管理責任者、顧客サポート等管理責任者、顧客情報統括管理責任者、外部委託先管理責任者を配置し、各役

割を明示するとともに、その機能化に取り組んでいます。

同時に、関係部による適時の臨店指導や研修、外部講師による講演、さらには内部監査部門における顧客保護分野における機動的な監査の実施などを通じて、顧客保護に対する知識や理解の向上、さらには管理態勢の改善を図っています。

### 金融商品に係る勧誘方針

1. お客様の資産運用目的、知識、経験および財産の状況に照らして、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、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、お客様に適正な判断をしていただくために、当該商品の重要事項について説明をいたします。
3. 誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様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. お客様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。勧誘に際しご迷惑な場合は、その旨を担当者までお申しつけください。
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がございましたら、窓口までお問い合わせください。

### 個人情報保護に関する方針 (個人情報保護宣言)

とよしんでは、お客様からの信頼を確固としたものとするため、平成17年の「個人情報の保護に関する法律」の全面施行に伴い、既に個人情報の適切な保護と利用を図るための宣言（「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」）を作成し、店頭及びインターネットで公表しております。

### お客様本位の業務運営に関する取組方針

当金庫は、地域との「共存共栄」を旨とする地域金融機関として、お客様の安定的な資産形成実現のため本方針を制定し、令和元年5月にホームページで公表いたしました。役職員は本方針を遵守し、お客様本位の業務運営に関する取組みを着実に実行することで地域金融への貢献を図ってまいります。