

コンプライアンス態勢

コンプライアンスとは、企業が活動を行う上で法令や各種社会ルールを遵守することですが、当組合では、金融機関としての高い社会的使命に鑑み、より高い企業倫理の確立や法令・ルールの厳正な遵守に努めております。

理事会は、コンプライアンスの遵守を目的に、コンプライアンスマニュアル及びコンプライアンスプログラムを制定し、役職員全員がこれに沿った業務運営を行うと共に、本部・営業店は毎月定例的にコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンス意識の向上に取り組んでおります。

また、理事会の下にコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスの実践状況の検証、対応策の検討を行う態勢としています。

苦情・相談処理体制については、企画部に「お客様サービス部長」を専担者として配置し、情報の集約と対応の一元化を図ると共に、その状況について逐次コンプライアンス委員会に連携し、迅速かつ的確に対応する態勢をとっております。

反社会的勢力に関する基本方針

私ども、のぞみ信用組合は、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、以下のとおり基本方針を定め、これを遵守します。

1. 組織としての対応

当組合は、反社会的勢力による不当要求に対し、対応する職員の安全を確保しつつ組織全体として対応し、迅速な問題解決に努めます。

2. 外部専門機関との連携

当組合は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連帯関係を構築します。

3. 取引を含めた関係の遮断

当組合は、信用組合の社会的責任を強く認識するとともに、コンプライアンスを徹底するため、組織全体として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、断固として拒絶します。

4. 有事における民事と刑事の法的対応

当組合は、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措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

5. 資金提供、不適切・異例な取引及び便宜供与の禁止

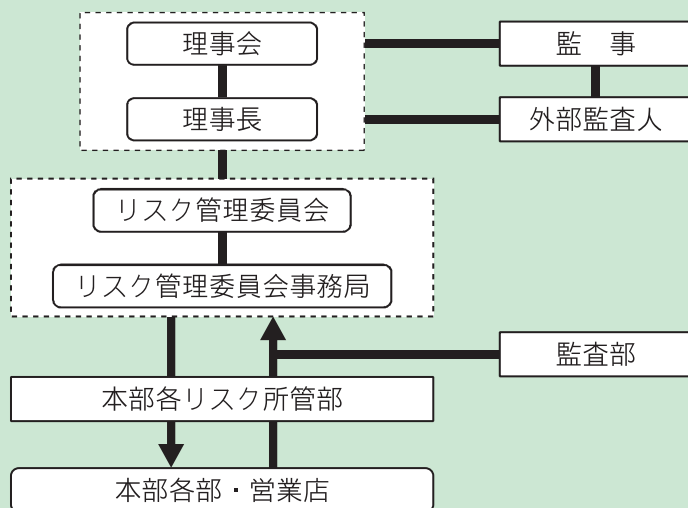
当組合は、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対して事案を隠蔽するための資金提供、不適切・異例な取引及び便宜供与は行いません。

リスク管理体制

当組合では、理事会で経営方針、事業方針、及びリスク管理方針（リスク管理規程）を定めると共に、リスクの状況を的確かつ一元的に把握・管理できるようリスク管理委員会を置き、理事会に報告する体制をとっております。また、各リスクについては所管部署を定め、日々リスクの状況を把握・管理し、リスク管理委員会に連携する体制としております。

信用 リスク	<p>取引先の倒産等により貸出金等が回収困難となり損失を被るリスク</p> <p>当組合では、貸出債権の健全性維持・向上を図るため、審査管理体制の強化に努めると共に、大口融資案件は融資審議会に諮る体制をとっております。また、資産の自己査定結果等を考慮に入れた貸出審査・管理体制の厳格化に努め、財務分析等の研修を通じて審査・管理能力の向上を図っております。</p>
市場 リスク	<p>有価証券・為替・金利等が変動し、資産価値が低下、損失を被るリスク</p> <p>金利や価格変動に伴うリスクに対処するため、安全かつ慎重な運用を行っております。</p>
流動性 リスク	<p>資金流出で資金繰りが悪化するリスクや高金利で資金調達を余儀なくされるリスク</p> <p>資金の運用・調達の状況や資金調達余力は財務部において日次でモニタリングされ、経営層へ報告する体制をとっております。また、万一の場合に備え情報収集に努めると共に、緊急時の資金を確保する手段など、事前準備には万全を期しております。</p>
事務 リスク	<p>正確な事務を怠るあるいは事故・不正・情報漏洩等を起こすことにより損失を被るリスク</p> <p>事故の未然防止や事務レベルの向上のため、事務取扱要領に沿った事務の指導・研修を実施し、事務能力の向上に努めております。また、発生したミス・事故については、データベース化し、原因分析を行うことにより再発防止を図っております。このような状況については、定期的に経営層に報告し、事務リスクの管理、低減に取り組んでおります。また、監査部の年1回の臨店総合監査、フォロー監査、毎月1回の自店検査の実施を通じ、事務ミスの早期発見・事故の未然防止に努めております。</p>
システム リスク	<p>コンピューターシステムのダウン・誤作動、不正使用等により損失を被るリスク</p> <p>当組合では、基本的なオンラインシステムの運行を「信組情報サービス株式会社（SKC）」へ委託することによりリスク軽減を図ると共に、SKCシステムに沿った事務管理やデータ管理の実施、及び周辺情報機器等の整備・充実に努めております。</p> <p>また、当組合の情報資産保護に関する基本方針であるセキュリティーポリシーにおいて、個人情報保護の保護に対する対応を規定し、関連規程等の整備・充実に努めております。</p> <p>万一の備えとしては、災害・システム障害等に備えたコンティンジェンシープランを整備し、未然防止と併せて両面からシステムリスクの軽減を図っております。</p>

リスク管理体制図



金融商品に係る勧誘方針

当組合は「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際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正な確保を図ることといたします。

1. 当組合は、お客様の知識、経験、財産の状況及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、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当組合は、お客様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行い、十分理解していただくよう努めます。
3. 当組合は、誠実・公正な勧誘に心掛け、お客様に対し不確実なことを断定的に申しあげたり、事実でない情報を提供するなど、お客様の誤解を招くような勧誘は行いません。
4. 当組合は、良識を持った節度ある行動により、お客様の信頼の確保に努め、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。
5. 当組合は、役職員に対する社内研修を充実し、金融商品に関する知識の充実をはかるとともに、適切な勧誘が行われるよう、内部管理体制の強化に努めます。
6. 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。

保険募集指針

当組合は、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。

- 当組合は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守いたします。
- 当組合は、お客様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お客様に適切な説明を行います。
- 当組合は、取扱い保険商品の中からお客様が自主的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。
- 当組合は、法令等に反する行為によりお客様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。
- 当組合は、ご契約いただいた保険契約に関し、ご契約内容や保険金等のご請求手続を含む各種手続方法に関する照会、お客様からの苦情・ご相談へのご対応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・照会・お手続きの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もございます。
- 当組合は、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、お客様から寄せられた苦情・ご相談の内容は記録し、適切に管理いたします。

【保険契約に係るリスクについて】

- (1) 保険商品は預金等ではありません（預金保険制度の対象外です）。また、解約返戻金や保険金が払込保険料の合計額を下回る場合があります。
- (2) 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となります。
- (3) 引受保険会社の業務もしくは財産の状況の変化によっては、ご契約時の保険金額等が減額される場合があります（詳細につきましては、お申込みの際にお渡しする「重要事項説明書」「ご契約のしおり」等をご参照ください）。

保険契約に関する苦情、ご相談、その他各種お問合せは、取扱営業店または下記までお問い合わせください。

担当部署	企画部（お客様サービス部長）
電話番号	06-6944-2109
受付時間	（平日）月～金曜日の午前9時～午後5時

個人情報保護法への対応について

■個人情報保護宣言

当組合は、個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）などの関係法令を遵守して以下の考え方に基づきお客様の情報を厳格に管理し、お客様のご希望に沿って取り扱うとともに、その正確性・機密保持に努めます。

また、本保護宣言等につきましては、内容を適宜見直し、改善して参ります。

当組合は、本保護宣言を当組合のインターネット上のホームページに常時掲載、及び当組合営業店の窓口等に掲示することにより、公表します。

●個人情報の利用目的

当組合は、個人情報の保護に関する法律に基づき、お客様の個人情報を下記の業務内容並びに利用目的の達成に必要な範囲で利用し、それ以外では利用いたしません。

また、特定の個人情報の利用目的が法令等に基づき限定されている場合には、当該利用目的以外で利用いたしません。なお、個人情報の利用目的を変更した場合は直ちに公表いたします。

＜＜業務内容＞＞

- 預金業務、為替業務、両替業務、融資業務、及びこれらに付随する業務
- 保険販売業務等、法律により当組合が営むことができる業務及びこれらに付随する業務
- その他当組合が営むことができる業務及びこれらに付随する業務（今後取り扱いが認められる業務を含む）

＜＜利用目的＞＞

- 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込の受付のため
- 犯罪収益移転防止法に基づくご本人様の確認等や金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
- 預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
- 融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため
- 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため
- 与信事業に際して個人情報を、加盟する個人信用情報機関あるいは提携する保証会社等に提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
- 他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
- お客様との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- 市場調査並びに、データ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
- ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
- 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- 各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- お客様の組合員資格の確認及び管理のため
- お客様の安全及び財産を守るため、または防犯上の必要から、防犯カメラの映像を利用すること
- その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため

●ご質問・相談・苦情窓口

当組合では、個人情報全般に関するお客様からのご質問等に適切に取り組んで参ります。個人情報の取り扱い等に関するご質問等につきましては下記の窓口にお問い合わせ下さい。

のぞみ信用組合：個人情報相談係 TEL 06-6944-2159 受付時間：（平日）
FAX 06-6944-2107 月～金曜日の午前9時～午後5時

利益相反管理方針について

金融商品取引法等の一部を改正する法律の施行を踏まえ、当組合はお客様の利益保護のための態勢整備として「利益相反管理方針」及び「利益相反管理規程」を制定致しました。

本管理方針については、インターネット上の当組合ホームページに常時掲載し、公表しております。

■利益相反管理方針

1. お客様保護のための基本方針

当組合は、法令、諸規則、諸規程（以下、「法令等」といいます。）を遵守し、誠実かつ公正に事業を遂行し、当組合の商品・サービス（以下、「商品等」といいます。）を利用し又は利用しようとする方（以下、「お客様」といいます。）の正当な利益の確保及びその利便性の向上を図り、もってお客様からの信頼を確保するために継続的に取り組みます。

2. お客様の利益が不当に害されないための利益相反管理について

当組合は、当組合とお客様の間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および本基本方針に従い、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じ、適正に業務を遂行します。

3. 利益相反管理の対象となる取引（対象取引）と特定方法

利益相反とは、当組合とお客様の間、及び、当組合のお客様相互間において利益が相反する状況をいいます。当組合では、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（以下、「対象取引」といいます。）として、以下の①、②に該当するものを管理いたします。

- ① お客様の不利益のもとに、当組合が利益を得、または損失を回避している状況が存在すること
- ② ①の状況がお客様との間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること

また、お客様との取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客様から頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理統括部署（企画部）により、適切な特定を行います。

4. 利益相反取引の類型

対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

- (1) お客様の不利益のもとに、当組合が利益を得たり、または損失を回避する可能性がある状況の取引
- (2) お客様に対する利益よりも優先して他のお客様の利益を重視する動機を有する状況の取引
- (3) お客様から入手した情報を不当に利用して当組合または他のお客様の利益を図る取引

5. 利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当組合に利益相反管理統括部署（企画部）を設置し、利益相反管理に係る当組合の情報を集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行い、その記録を保存します。対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の措置を適宜選択し組み合わせて講じることにより、利益相反管理を行います。また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、組合内において周知・徹底するとともに、内部監査部門において監査を行い、そ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。

- (1) 対象取引を行う部門とお客様との取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引又はお客様との取引の条件又は方法を変更する方法
- (3) 対象取引又はお客様との取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様に適切に開示する方法

6. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

利益相反管理の対象となるのは、当組合のみとなります。

以上につき、ご不明な点がございましたら、当組合の各営業店のほか、次のお問合せ窓口までお申し出下さい。

〔お問い合せ窓口〕

のぞみ信用組合 企画部 お客様サービス部長 電話番号 06-6944-2109
(受付時間9:00~17:00 ただし、当組合の休業日を除く)

預金者保護法への対応について

平成18年2月10日より「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払い戻し等から預貯金者の保護に関する法律」（預金者保護法）が施行されました。

当法律は、偽造・盗難キャッシュカード等によりATMから預金が不正に引き出された場合、預金者の過失の程度により金融機関が被害額を補償するというものです。

当法律の施行に伴いまして、当組合はおお客様が安心してカードをご利用頂けるよう「カード規程」を改定し、「預金者保護法」に基づく補償を実施しております。

■「預金者保護法」に基づく金融機関の補償割合

	項目	カード偽造	カード盗難
補償割合	無過失	全額補償	全額補償
	過失	全額補償	75%補償
	重過失	補償なし	補償なし

※過失の程度、ケースにより補償割合が異なります。
詳細は当組合窓口、又は下記ホームページをご覧ください。

【<http://www.nozomi.shinkumi.jp/>】

※個人のおお客様におけるインターネット・モバイルバンキング、盗難通帳については、被害内容・事実関係を十分に確認した上で、ご相談に応じております。

■カード・通帳等の紛失・盗難受付窓口

曜日	受付時間帯	連絡先
平日	8:45～17:00	各お取引店
	上記以外の時間帯	しんくみ ATMセンター 電話: 0120-003-814
上記以外	24時間	

※上記宛ご連絡いただくと共に、最寄りの警察にもお届け下さい。

安心してお取引引きいただくためのお知らせ

カード被害に遭わないために

盗難キャッシュカードや偽造カードによるATM不正引出事件が全国で多発しています。以下、おお客様が同様の被害にあわれぬようご注意ください点、防止策等についてお知らせいたします。

- 暗証番号は「他人に類推されやすい番号」の使用は避けてください（(例)生年月日、住所の番地、車のナンバー等）このような暗証番号を使用されている場合は、他の暗証番号への変更をお勧めします。
- 暗証番号をカードや預金通帳に記載したり、カードと暗証番号を記載したメモ等は一緒に保管しないようにして下さい。
- 貴重品ボックス等をご利用の際、キャッシュカードの暗証番号とは異なる番号をお使い下さい。
- ATM機をご利用の際には、左右、後方からの覗き見や、携帯電話のカメラ等での盗撮にご注意下さい。
- 盗難・紛失された場合には、速やかにお取引店窓口へご連絡願います。
尚、夜間及び土曜、日曜、休日の場合は、しんくみATMセンター（電話0120-003-814）にご連絡下さい。

ATMでの暗証番号の変更機能について

- 簡単なATM画面の操作で、おお客様が任意に暗証番号の変更ができる機能（手数料不要）があります。
尚、生年月日（例：昭和25年2月25日→0225）、電話番号（下4桁）、同一番号（例：1111, 2222）等の他人に類推されやすい番号は使用しないで下さい。
又、ATMで暗証番号を変更された場合は、当組合では変更後の暗証番号の確認ができませんので変更後の暗証番号をお忘れになった場合は窓口においてカードの再発行手続きをお願いします。（再発行手数料は1,050円が必要となります）

ATMの1日あたりの利用限度額について（現金お引出し）（平成22年6月30日現在）

利用場所	1日あたりの利用限度額（現金お引出し）
①当組合ATM	①②を合算した利用限度額200万円迄
②提携金融機関のCD・ATM等	

犯罪収益移転防止法への対応について

預金口座等の開設或いは大口現金取引時等の本人確認につきましては、「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律（本人確認法）」により義務づけられていましたが、平成20年3月1日付で「犯罪による収益の移転防止に関する法律（犯罪収益移転防止法）」に引継がれました。

なお、本人確認の方法は基本的に変更はございませんので、引続き本人確認にご協力いただきますようお願いいたします。

■本人確認手続が必要な取引

取引内容	取引金額		
	10万円以下	10万円超200万円以下	200万円超
口座開設、貸金庫、保護預りなどの取引開始	○	○	○
預金口座への現金入金	不要	不要	○
預金口座からの現金出金	不要	不要	○
窓口での振込	現金	不要	○
A T Mでの振込	キャッシュカード	不要	△
公共料金等の支払い	現金	不要	○

※上記表示について { ○・・・本人確認手続が必要となります。
△・・・本人確認手続がお済でない場合はお取扱いできません。
×・・・お取扱いできません。

■本人確認のためにご用意いただく書類

【個人のお客様】	【法人のお客様】
① 運転免許証 ② 旅券（パスポート） ③ 住民基本台帳カード（写真付のもの） ④ 各種年金手帳 ⑤ 各種福祉手帳 ⑥ 各種健康保険証 ⑦ 医療受給者証 ⑧ 母子健康手帳 ⑨ 身体障害者手帳 ⑩ 外国人登録証明書 ⑪ 官公庁から発行・発給された書類で、顔写真が貼付されたもの など	① 登記事項証明書 ② 印鑑登録証明書 ③ 官公庁から発行・発給された書類 など ※ お取引にご来店された方の氏名、住所および生年月日についても確認させていただきます。この場合の書類は【個人のお客様】の欄（左記）をご参照願います。

振り込め詐欺救済法への対応について

平成20年6月21日「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）」が施行されました。

この法律は、振り込め詐欺等により資金が振り込まれた預金口座等について、金融機関が取引停止等の措置をとり、預金名義人の預金等に係る債権消滅手続や被害回復金の支払い手続など、金融機関や預金保険機構が行う手続きが規定されています。

この法律に基づく具体的な手続き等について、振り込め詐欺等の犯罪被害資金を当組合の口座に振り込んだ方からのご相談を下記ダイヤルでお受けしております。

◀「振り込め詐欺救済法」お問い合わせ窓口▶

担当部署 企画部（お客様サービス部長）
 電話番号 06-6944-2109
 受付時間 （平日）月～金曜日の午前9時～午後5時