

経営管理について

苦情処理措置及び紛争解決措置について

● 苦情処理措置

ご契約内容や商品に関する相談・苦情・お問合せは、お取引のある営業店または下記の窓口をご利用下さい。

・窓 口 のぞみ信用組合総務部（お客様サービス部長） 06-6944-2108
・受 付 日 月曜日～金曜日（当組合の休業日は除きます）
・受 付 時 間 午前9時～午後5時
なお、苦情等対応手続については、当組合ホームページをご覧ください。
ホームページアドレス：http://www.nozomi.shinkumi.jp

※保険業務に関する苦情は下記機関でも受け付けております。

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所（電話：03-3286-2648）
一般社団法人日本損害保険協会 そんぽ ADR センター（電話：0570-022808）

● 紛争解決措置

公益社団法人総合紛争解決センター（電話：06-6364-7644）
東京弁護士会紛争解決センター（電話：03-3581-0031）
第一東京弁護士会仲裁センター（電話：03-3595-8588）
第二東京弁護士会仲裁センター（電話：03-3581-2249）

上記の仲裁センター等において紛争の解決を図ることも可能ですので、ご利用を希望されるお客さまは、上記窓口または、大阪地区しんくみ苦情等相談所、しんくみ相談所にお申し出ください。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。なお、前記弁護士会の仲裁センター等は、東京以外の各地のお客さまもご利用いただけます。

仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法もあります。

①移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管する。

②現地調停：東京の弁護士会の斡旋人と東京以外の弁護士の斡旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たる。

※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。

一般社団法人 大阪府信用組合協会 大阪地区しんくみ苦情等相談所	一般社団法人 全国信用組合中央協会 しんくみ 相談所
●受 付 日：月～金（祝日及び信用組合の休業日を除く）	●受 付 日：月～金（祝日及び信用組合の休業日を除く）
●受 付 時 間：午前9時～午後5時	●受 付 時 間：午前9時～午後5時
●電 話：06-6941-1441	●電 話：03-3567-2456
●住 所：〒540-0026 大阪市中央区内本町2-3-9	●住 所：〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-1

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、役員全員がこれに沿った業務運営を行うとともに、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、総務部に「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

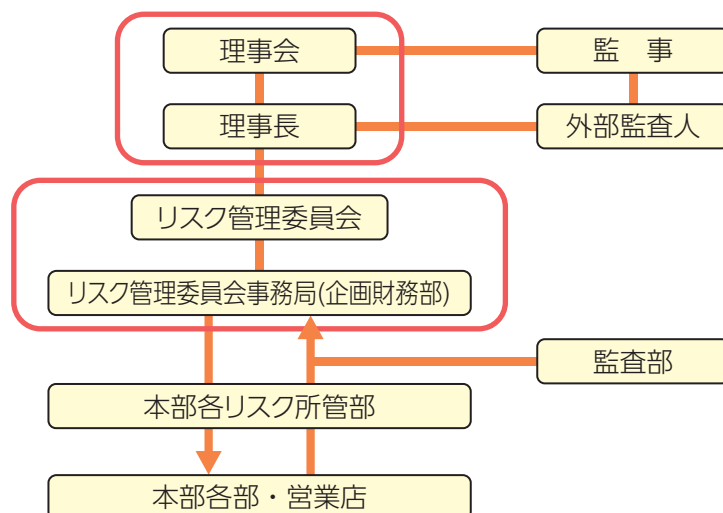
当組合は、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対して事案を隠蔽するための資金提供、不適切・異例な取引及び便宜供与は行いません。

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）を定めるとともに、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、常時リスク管理委員会へ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ともに、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企画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ともに、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。</p> <p>また、監査部の年1回の臨店総合監査、フォロー監査、抜き打ちによる部分監査、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ともに、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。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ポリシーにおいて個人情報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



適切な勧誘・募集について

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、お客さまの知識、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、お客さま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、お客さま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、お客さまの信頼の確保に努め、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. 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。
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。
- 当組合は、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お客さま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。
- 当組合が取扱う一部の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は、当組合の組合員の方を除き、一部の保険商品をお取り扱いできません。
 - ①当組合から事業性融資を受けている法人・その代表者・個人事業者（以下、総称して「融資先法人等」といいます）
 - ②従業員が20名以下の「融資先法人等」の従業員・役員の方
 - (2) 「上記（1）に該当する当組合の組合員の方」「従業員が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。
 - ①生存または死亡に関する保険金額等 : 1,000万円
 - ②疾病診断、要介護、入院、手術等に関する保険金額等
 - (a) 診断等給付金（一時金形式） : 1 保険事故につき100万円
 - (b) 診断等給付金（年金形式） : 月額換算 5万円
 - (c) 疾病入院給付金 : 5 千円【特定の疾病に限られる保険は 1 万円】※合計 1 万円
 - (d) 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 4 0 万円
- 当組合は、ご契約いただいた保険契約の内容及び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・照会・お手続き等の内容によりましては、引受保険会社所定のご連絡窓口へご案内、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。

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	総務部（お客様サービス部長）
電話番号	06-6944-2108
受付時間	月曜日～金曜日の午前9時～午後5時（当組合の休業日は除きます）

経営者保証に関するガイドラインについて

当組合は、経営者保証に関するガイドライン研究会が平成25年12月5日に公表した「経営者保証に関するガイドライン」を自発的に尊重し、遵守します。

【取組方針】

- ①経営者保証に依存しない融資の一層の促進に努めます。
- ②経営者保証の契約時には契約の必要性等を丁寧かつ具体的にご説明致します。
- ③既存保証契約の見直しの申し出等があった場合、お客さまからのご相談について真摯かつ柔軟に検討致します。
- ④保証債務整理を行うにあたっては、保証人の方の資産・収入の状況、主債務にかかる物的担保等を踏まえて総合的に勘案し、保証債務履行請求の範囲の判断等について検討し、当該整理に誠実に対応致します。

取引時確認のお願い・振り込め詐欺救済法について

取引時確認のお願い

平成25年4月1日より「犯罪による収益の移転防止に関する法律の一部を改正する法律」が施行され、お客さまの氏名、住所、生年月日の本人確認に加え、新たに取引を行う目的や職業・事業内容等の確認を行うことも義務付けられました。また、平成28年10月1日より同法の改正に伴い、取引時確認方法が一部変更となります。

ご理解のうえ、ご協力のほどお願い申し上げます。

主な改正内容(平成28年10月1日施行)

- ・顔写真の無い本人確認書類(健康保険証等)を金融機関に提示する場合、別の本人確認書類などの提示が必要となります。
- ・法人の取引担当者の方の権限確認の方法として社員証が使用できなくなります。

● 取引時確認が必要な取引

- ①口座開設、貸金庫、保護預かりの取引開始
- ②10万円を超える現金振込、持参人払式小切手による現金の受け取り
- ③200万円を超える現金、持参人払式小切手の受払い
- ④融資取引 など

※これらの取引以外にも、お客様に確認させていただく場合があります。

● 取引時の確認事項及び確認書類

確認事項	主な確認書類
本人特定事項 【氏名・住所・生年月日(個人) ／名称・所在地(法人)】	個人 ・運転免許証、運転経歴証明書 ・健康保険証 ・国民年金手帳 ・マイナンバーカード(個人番号カード) ・住民基本台帳カード (氏名、住居、生年月日の記載のあるもの) ・旅券(パスポート) ・在留カード、特別永住者証明書 など 法人 ・登記事項証明書 ・印鑑登録証明書 (名称、本店又は主たる事務所の所在地の 記載のあるもの) など
取引を行う目的	申告
職業(個人)	申告
事業内容(法人)	定款、登記事項証明書 など
実質的支配者	申告(該当の有無、本人特定事項)

● ハイリスク取引

マネー・ローンダリングのリスクが高い取引を行う際には厳格な確認が必要となります。また、当該取引が200万円を超える財産の移転を伴う場合には、資産及び収入の状況についても確認させていただきます。

【主なハイリスク取引】

- ・過去の契約の際に確認した顧客等又は代表者等になりすましている疑いがある取引
- ・過去の契約時の確認の際に確認事項を偽っていた疑いがある顧客等との取引
- ・特定の国に居住、所在する者との取引 など

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 総務部(お客様サービス部長)
TEL : 06-6944-2108
受付時間 : 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時(当組合の休業日を除きます)

個人情報保護について

個人情報保護宣言

当組合では、個人情報保護および個人番号(以下「個人情報等」といいます。)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)、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5月31日法律第27号)、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等の関係法令等(以下「法令等」といいます。)を遵守して以下の考え方に基づきお客さまの個人情報等を厳格に管理し、適正に取り扱うとともに、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、改善してまいります。

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、および当組合本支店の窓口等に掲示することにより、公表します。

1. 個人情報の利用目的について

当組合は、法令等に基づき、お客さまの個人情報等を業務の利用目的の達成に必要な範囲で利用し、それ以外の目的では、法令等で認められる場合のほか、利用いたしません。当組合における個人情報の利用目的については、当組合のホームページに掲載しておりますほか、最寄りの本支店にお問い合わせ下さい。

また、個人番号については、法令等で認められている利用目的以外では利用いたしません。

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。

2. 個人情報の適正な取得について

当組合では、上記1.で特定した利用目的の達成に必要な範囲で、適法かつ適正な手段により、例えば、以下のような情報源から、お客さまの個人情報を取得いたします。

(1) 預金口座のご新規申込の際にお客さまにご記入・ご提出いただく書類等により、直接提供していただいた情報

(2) 各地手形交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から提供された情報

(3) 商品やサービスの提供を通じて、お客さまからお聞きした情報

3. 個人データの第三者提供について

当組合は、上記1.の利用目的の範囲内でホームページに掲載している、第三者へ個人データを提供しております。これ以外には、法令等で認められている場合を除き、お客さまの同意なしにお客さまの個人データを第三者へ提供いたしません。

但し、個人番号をその内容に含む特定個人情報については、法令等で認められていない限り、お客さまの同意があっても、これを第三者に提供いたしません。

4. 個人データの委託について

当組合は、上記1.の利用目的の範囲内で、例えば、以下のような場合に、個人データおよび個人番号に関する取扱いを外部に委託することがあります。その場合には、適正な取扱いを確保するための契約締結、実施状況の点検などを行います。

(1) お客さまにお送りするための書面の印刷または発送に関わる業務を外部に委託する場合

(2) 情報システムの運用・保守に関わる業務を外部に委託する場合

5. 個人データの共同利用について

当組合は、上記1.の利用目的の範囲内で個人データを特定の者と共同利用しております。但し、個人番号をその内容に含む特定個人情報については、共同利用をいたしません。

当組合における共同利用者については、当組合のホームページに掲載しておりますほか、最寄りの本支店にお問い合わせください。

6. 個人情報等の安全管理措置に関する方針について

当組合では、取扱う個人情報等の漏えい・滅失等の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的安全管理措置、技術的安全管理措置を講じ、適正に管理します。また、役職員には必要な教育と監督を、業務委託先に対しては、個人情報等の安全管理が図られるよう必要かつ適切な監督に努めます。

7. お客様からの開示、訂正、利用停止等のご請求について

(1) 開示のご請求

お客さまから当組合が保有するご自身に関する個人データの開示のご依頼があった場合には原則として開示いたします。

(2) 訂正等のご請求

お客さまから当組合が保有するご自身に関する個人データの訂正等(訂正・追加・削除)のご依頼があった場合には原則として訂正等いたします。

(3) 利用停止等のご請求

お客さまから当組合が保有するご自身に関する個人データの利用停止等(利用停止・消去)のご依頼があった場合(法令等に基づく正当な理由による。)には、原則として利用停止等いたします。

(4) ダイレクトメール等の中止

当組合は、当組合からの商品・サービスのセールスに関するダイレクトメールの送付やお電話等での勧誘のダイレクト・マーケティングで、個人情報を利用することについて、これを中止するようお客さまよりお申し出があった場合は、遅滞なく当該目的での個人情報の利用を中止いたします。なお、(1)、(2)、(3)のご請求に当たっては、個人データの重要性に鑑みご請求者(代理人を含む)の本人確認をさせていただきます。ご請求手続きの詳細およびご請求用紙が必要な場合は当組合本支店窓口までお申出ください。(電話による上記ご請求の受付は原則として行っておりません。)

8. ご質問・相談・苦情窓口

当組合では、お客さまからのご質問等に適切に取組んで参りますので、個人情報の取扱い等に関するご質問等につきましては、以下の窓口にお申出ください。

のぞみ信用組合個人情報相談係

T E L : 06-6944-2159

F A X : 06-6944-2182

受付時間 : 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時(当組合の休業日を除きます)

個人情報等保護に関する業務内容並びにの利用目的について

● 業務内容

- 預金業務、為替業務、両替業務、融資業務およ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およ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およ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（個人番号を含む場合を除く）

- 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
- 犯罪による収益の移転防止法に関する法律に基づくご本人さまの確認等や、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
- お客さま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
- 市場調査なら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
- お客さまの組合員資格の確認および管理のため
- お客さまの安全および財産を守るため、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、お客さまとのお取引を適切かつ円滑に履行するため

● 個人番号の利用目的

- (1) 顧客等（当組合の個人の顧客および組合員をいう。以下同じ）に係る事務
 - ①出資配当金の支払に関する法定調書作成・提供事務
 - ②金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務
 - ③金融商品取引に関する法定調書作成・提供事務
 - ④非課税貯蓄制度等の適用に関する事務
- (2) 役職員等（当組合の役職員並びにその配偶者および扶養家族をいう。以下同じ）に係る事務
 - ①給与所得・退職所得の源泉徴収票作成事務
 - ②健康保険・厚生年金保険届出事務
 - ③雇用保険届出事務
 - ④労働者災害補償保険法に基づく請求に関する事務
 - ⑤国民年金の第3号被保険者の届出事務
 - ⑥財産形成住宅貯蓄・財産形成年金貯蓄の非課税に関する各種申告、各種届出事務
- (3) 顧客等および役職員等以外の個人に係る事務
 - ①報酬・料金等の支払調書作成事務
 - ②不動産の使用料等の支払調書作成事務
 - ③不動産等の譲受けの対価の支払調書作成事務

● 機微情報に関わる利用目的

機微情報（政治的見解、信教（宗教、思想および信条をいう。）、労働組合への加盟、人種および民族、門地および本籍地、保健医療および性生活ならびに犯罪歴に関する情報）は、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成16年金融庁告示第67号）に掲げる場合を除き、取得、利用または第三者提供をいたしません。また、機微情報は、協同組合による金融事業に関する法律施行規則に基づき利用目的が限定されていますので、同規則が定める利用目的以外で利用いたしません。

● 個人信用情報に関わる利用目的

個人信用情報機関から提供を受けた個人信用情報は、協同組合による金融事業に関する法律施行規則に基づき利用目的が限定されておりますので、同規則が定める利用目的以外で利用いたしません。

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、当組合はお客様が安心してカードをご利用頂けるよう「カード規定」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、当組合窓口またはホームページをご覧ください。

【<http://www.nozomi.shinkumi.jp>】

※個人の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	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	

※左記宛ご連絡いただくとともに、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。
- 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。また、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1,080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(平成28年6月30日現在)

利用場所	1日あたりの利用限度額(現金お引き出し)
①当組合ATM	①②を合算した利用限度額 個人50万円迄、法人200万円迄
②提携金融機関のATM・CD等	

ATMオンラインネットワークサービスについて

(平成28年6月30日現在)

●ご利用時間帯のお知らせ

	ご利用時間			
	平日(月~金)	土曜日	日曜日	祝日
当組合ATM	8:45~19:00	9:00~17:00	9:00~17:00 ※取扱店舗：枚方支店、萩原天神支店、矢田支店	9:00~17:00 ※取扱店舗：枚方支店、萩原天神支店、矢田支店
全国信組ネットワーク 府下信組キャッシュサービス 全国キャッシュサービス 郵貯オンラインサービス イオン銀行ATMサービス セブン銀行ATMサービス	365日 8:00~21:00			
	365日 24時間営業(メンテナンス等により利用できない時間帯もあります)			

※上記ATMオンラインネットワークサービスについては、一部金融機関でお取扱内容が異なる場合がございます。
※一部のお取扱については手数料がかかる場合がございます。