

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ください。

- ・ 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～金曜日（祝日及び当組合の休業日を除きます）
 - ・ 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：<https://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：0570-022-808）

● 紛争解決措置

- 公益社団法人民間総合調停センター（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様は、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。又、お客様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、前記東京・第一東京・第二東京弁護士会の各仲裁センターは、東京以外の各地のお客様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～金曜日 (祝日及び信用組合の休業日を除く) | ● 受 付 日：月～金曜日 (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 大阪府中央区内本町2-3-9 | ● 住 所：〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-5 |

経営管理について

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ともに、本部・営業店は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」を専任者として配置し、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対処措置を講じる等、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

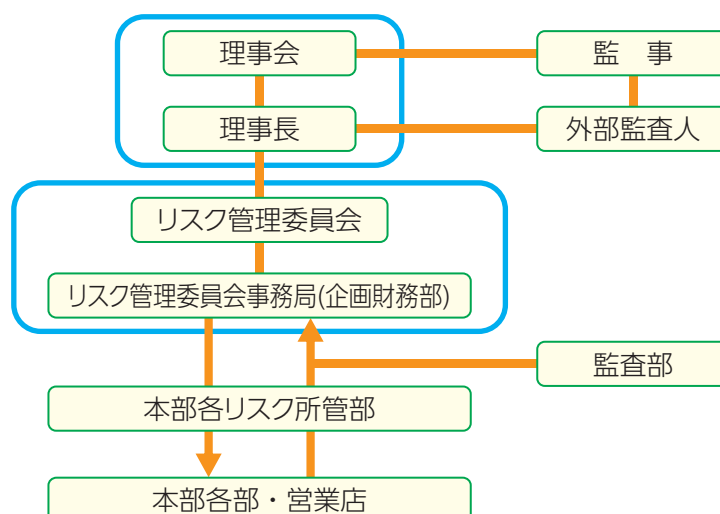
当組合は、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対して事案を隠蔽するための資金提供、不適切・異例な取引及び便宜供与は行いません。

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。又、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 | 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 |
| | 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。又、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。 |
| 市場 リスク | 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 |
| | 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。 |
| 流動性 リスク | 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 |
| | 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。又、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。 |
| 事務 リスク | 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 |
| | 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。又、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、軽減に取り組んでおります。 又、監査部の臨店総合監査、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。 |
| システム リスク | 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 |
| | 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。又、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。 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。 |

リスク管理体制図



顧客受入方針

当組合は、マネー・ローンダリング等の不正な取引を未然に防止するため、お客様と取引を行う際に取引時確認が必要となる取引及び同取引に係るお客様の属性情報の取得・管理については、各種の法令を遵守するとともに、当組合が作成する特定事業者作成書面の内容を踏まえ、以下の各事項について適切な対応を実施します。具体的には、以下の取引の種類に応じて取引時確認を実施します。

なお、お客様が取引時確認に応じない場合には、取引時確認にお客様が応じるまで当該取引を謝絶します。

1. 預金口座の開設、200万円を超える大口現金の受払いをする取引、為替取引を伴う10万円を超える現金の受払をする取引等（敷居値以下の取引であっても、1回当たりの取引の金額を減少させるために一の取引を分割していることが一見して明らかなのは一の取引とみなす。）
2. 特別の注意を要する取引（①疑わしいと認められる取引、②同種の取引の態様と著しく異なる態様で行われる取引）
3. ハイリスク取引（①なりすましの疑いがある取引又は本人特定事項を偽っていた疑いがある顧客との取引、②マネー・ローンダリング対策が不十分であると認められる特定国等に居住している顧客との取引、③重要な公的地位にある者（外国PEPs）との取引）

注)1 上記1.～3.の取引において当組合が確認する事項及びその確認方法は、下表のとおりです。なお、3.の取引についてはマネー・ローンダリングに利用されるおそれの高い取引であることを踏まえ、「本人特定事項」及び「実質的支配者」については、通常よりも厳格な方法により確認します。

注)2 上記取引において把握したお客様の属性情報は、当組合の個人情報保護規程に基づき適切に管理します。

| 確認事項 | 通常取引(上記1、2) | ハイリスク取引(上記3) |
|---|---|--|
| 本人特定事項 (個人)氏名・住居・生年月日 (法人)名称、本店又は主たる事務所の所在地 | 以下の本人確認書類 (個人)運転免許証、在留カード、 旅券(パスポート)等顔写真のある官公庁発行書類など (法人)登記事項証明書、印鑑登録証明書、官公庁発行書類で法人の名称及び本店又は主たる事務所の所在地の記載があるものなど | 通常取引に際して確認した書類 + 左記以外の本人確認書類 |
| 取引を行う目的 | 申告 | 申告 |
| (個人)職業 (法人)事業の内容 | (個人)申告 (法人)定款、登記事項証明書など | (個人)申告 (法人)定款、登記事項証明書など |
| 実質的支配者 (議決権の保有その他の手段により当該法人を支配する自然人(全ての法人に存在)) | 代表者等からの本人特定事項の申告 | 株主名簿(資本多数決の原則を採る法人の場合)、登記事項証明書(資本多数決の原則を採る法人以外の法人の場合)など + 代表者等からの本人特定事項の申告 |
| 資産及び収入の状況 (ハイリスク取引で、200万円を超える財産の移転を伴う場合に限る。) | | (個人)源泉徴収票、確定申告書、預金通帳など (法人)貸借対照表、損益計算書 |

取引時確認のお願い

「犯罪収益移転防止法」及び「顧客受入方針」に基づき、お客様の本人確認を行うほか、取引を行う目的や職業・事業内容等についても合わせて確認を行います。

これらの確認は新規のお客様だけでなく既に取引いただいているお客様も対象となります。ご理解とご協力をお願いいたします。

● 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。

● 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。

● 取引時の確認事項及び確認書類

P17の「顧客受入方針」に記載の確認事項及び確認書類を参照願います。

尚、口座開設を行う場合は、「租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律」（実特法）に基づき、居住地国（例えば日本）等の届出も合わせてお願いします。

振り込め詐欺救済法への対応について

振り込め詐欺救済法は、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） |
| 電話番号 | 06-6944-2108 |
| 受付時間 | 月～金曜日 午前9時～午後5時（祝日及び当組合の休業日を除きます） |

預金者保護法への対応について

偽造・盗難キャッシュカードによりお客様が被害に遭われた場合、過失の程度により被害額を補償させていただきます。

● 「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 | 原則、全額補償 | 原則、全額補償 |
| | 過失 | 原則、全額補償 | 原則、75%補償 |
| | 重過失 | 原則、補償なし | 原則、補償なし |

● 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 | |

※上記へ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。

● ATMの1日あたりの利用限度額について（令和3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 | ・個人 50万円迄 ①②を合算した利用限度額 ・法人200万円迄 ①当組合ATM |
| ②提携金融機関のATM・CD等 | |

● ATM振込の利用制限について

ATM振込を1年間利用されていない70歳以上の個人及び個人事業者のお客様に対しましては、1日あたりの振込上限額を1,000円とする制限を設けさせていただいております。

● ATM支払限度額制限について

ATM出金を1年間利用されていない70歳以上の個人及び個人事業者のお客様に対しましては、1日あたりの出金限度額を10万円とする制限を設けさせていただいております。

● 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。

ATMオンラインネットワークサービスについて

(令和3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。

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・公正な勧誘を心掛け、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。
万一、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、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様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扱いできません。
 - ①当組合から事業性資金の融資を受けている法人・その代表者・個人事業主等の方（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。
 - 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40万円
- 当組合は、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、お客様からの苦情・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、お客様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～金曜日 午前9時～午後5時（祝日及び当組合の休業日を除きます） |