

コンプライアンス(法令等遵守)態勢

■コンプライアンスの基本的な考え方

当金庫は、福祉金融機関として会員労働組合や勤労者の皆様の信頼にお応えするため、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置付け、コンプライアンス風土の醸成に向けた態勢強化に積極的に取り組んでいます。

金融機能を通して勤労者の生活の安定・発展に資するという、福祉金融機関としての公共的使命と社会的責任の重さを考慮し、今後もコンプライアンスの徹底と態勢整備に努めていきます。

■コンプライアンス・プログラムの策定

当金庫では、コンプライアンスを確保するための基本方針を理事会で制定するとともに、役職員一人ひとりのコンプライアンスに対する意識の醸成、ならびに、コンプライアンス態勢のさらなる強化・充実に向け、毎年度、その具体的な実践計画として、「コンプライアンス・プログラム」を理事会にて策定し、それに基づいて全役職員へのコンプライアンスの浸透・徹底を図っています。

■コンプライアンス・マニュアル

当金庫では、法令等遵守とコンプライアンス態勢の徹底のため、理事会承認手続を経て「コンプライアンス・マニュアル」を制定し、全役職員に配付しています。

「コンプライアンス・マニュアル」には、「東海労働金庫倫理憲章」や「倫理綱領」、「役職員の行動規範」等を取めるとともに、違反行為等を発見した場合の対処方法(コンプライアンスホットライン制度の利用方法)等を記載しています。

コンプライアンス 基本方針

東海労働金庫は、安心して取引できる金融機関としてお客様から揺るぎない信頼をいただくため、公共的使命と社会的責任を常に自覚するとともに、コンプライアンスの確立を最重要課題の一つに位置付け、不断の努力により以下の事項に取り組めます。

1. 「健全・安心・貢献」を経営理念とする働く人の協同組織福祉金融機関として、人権、人格を尊重し、地域社会との調和を図ります。
2. あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、正しい意思決定・行動に基づく健全かつ適切な業務運営の遂行に努めます。
3. お客様とのコミュニケーションを十分に図り、お客様のニーズに適した商品・金融サービスを提供し、お客様の満足と支持をいただけるよう努めます。
4. 適時・適切な情報開示を行うことにより、経営の透明性を確保します。
5. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、毅然とした態度で臨み、確固たる信念をもってこれを排除します。

※本方針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。(http://tokai.rokin.or.jp)

●コンプライアンス委員会

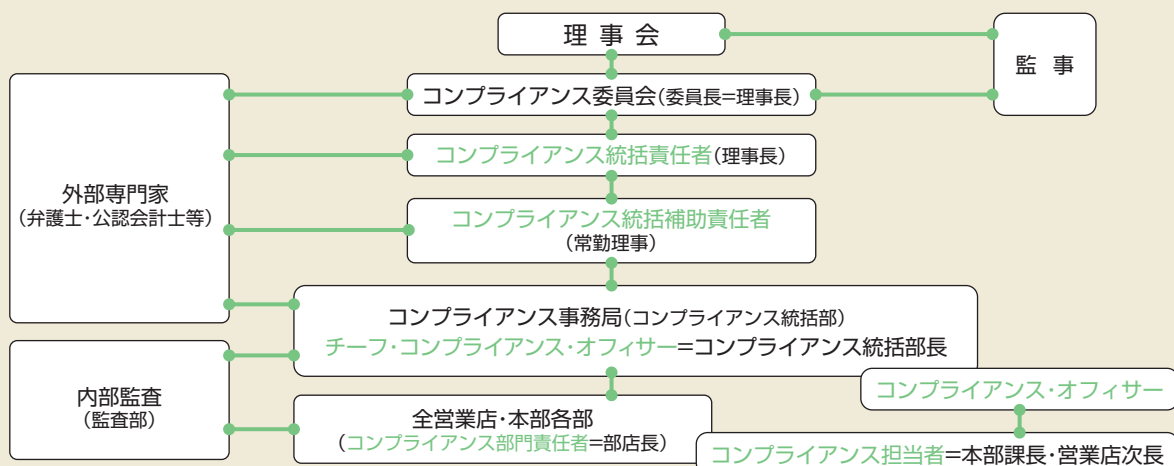
コンプライアンス委員会は、理事長を委員長として、全常勤役員、本部全部長、及び弁護士等の外部専門家により構成されています。委員会では、基本方針の立案、コンプライアンス規程やコンプライアンス・マニュアルの改定、コンプライアンス・プログラムの策定及びその進捗状況の把握・評価等について定期的に協議し、施策の立案、問題点の改善等を行います。検討事項については、定期的に理事会に報告しています。

●コンプライアンス・オフィサー

コンプライアンス統括部職員をコンプライアンス・オフィサーとし、各店舗に配置したコンプライアンス担当者お互いに連携しながら、日常の営業活動の中で、法令違反等が発生することのないよう、法令やルールの遵守状況の点検を行っています。

また、各店舗のコンプライアンス状況を確認するため、コンプライアンス・ヒアリングを実施しています。

コンプライアンス体制図



顧客保護等管理態勢に関する基本的な考え方

顧客保護等管理とは、当金庫をご利用いただくお客様の保護ならびに利便性向上の観点から、「お客様に対する適切かつ十分な説明」、「相談・苦情等への適切な処理」、「顧客情報の適切な管理」、「外部委託業務的的確性の確保」、「お客様の利益が不当に害されることがないことの確保」等を一層充実させていくことを指します。

顧客保護等管理態勢を構築することは、当金庫の業務の健全性及び適切性の観点から極めて重要であり、役職員は「お客様の視点」から業務を捉え、各種業務を検証し、改善していくことが求められています。当金庫では、「お客様保護等管理方針」を定めるとともに、この方針に基づいて顧客保護等に関する各種規程を制定しています。また、コンプライアンス研修等を実施するなかで、顧客保護等の重要性を全職員へ周知・徹底し、お客様の保護ならびに利便性の向上に努めています。

お客様保護等 管理方針

東海労働金庫は、労働金庫法その他の法令等を厳正に遵守し、社会規範に則り、誠実・公正に事業を運営し、お客様の資産・情報及びその他の利益の保護や利便性の向上の為に、お客様の視点から、当金庫の業務の検証・改善を継続的に行い、お客様保護等管理に取り組みます。

1. お客様との取引に際しましては、法令等に従って、お客様への説明を要するすべての取引や商品について、お客様のご理解やご経験、資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。
 2. お客様からのご相談、ご意見・苦情等につきましては、公正・迅速・誠実に対応し、お客様のご理解と信頼を得られるように適切かつ十分に取扱いします。
 3. お客様に関する情報につきましては、法令等に従って、適正かつ公正な手段によって取得し、お客様の情報の紛失・漏えい・不正アクセスなどを防止し、安全に管理するため、必要かつ適切な措置を実施いたします。
 4. お客様との取引に関連して、金庫の業務を外部委託する際には、事務管理、お客様の情報管理、お客様への適切な対応が行われるよう外部委託先の管理を適切に行います。
 5. お客様との取引、及び、お客様相互の取引に関連して、利益相反のおそれがある場合、お客様の利益が不当に害されることがないよう利益相反の管理を適切に行います。
- ◆ 本方針において、「お客様」とは、「当金庫の利用者及びこれから利用者になろうとする方、利用を終了した方」を意味します。
 - ◆ 本方針において、お客様との「取引」とは、預金・貸出・為替取引、金融商品の販売・仲介・募集等のお客様と当金庫との間で行われるすべての取引を指します。

※本方針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。(http://tokai.rokin.or.jp)

個人情報保護に関する基本的な考え方

高度情報化社会を迎え、金融機関に対しては、お客様の情報のお取り扱いについて以前にも増して、一層厳格な管理が求められています。当金庫では、「情報もお客様からお預かりする大切な財産である」という認識に立ち、個人情報保護法をはじめ、金融庁ガイドライン等を遵守し、以下の「プライバシーポリシー」を策定しているほか、役職員に対して情報の安全管理に関する研修を実施する等、個人情報保護に対する態勢の整備・徹底を図っています。

プライバシーポリシー

東海労働金庫は、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、以下の方針に基づきお客様の個人情報の保護に努めます。

1. 個人情報の取得について

当金庫は、お客様とのお取引やサービスを提供するため、適法かつ公正な手段によって、お客様の個人情報をお預かりいたします。

2. 個人情報の利用について

- (1) 当金庫は、お客様の個人情報を、公表している利用目的あるいは取得の際にお示しした利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。
- (2) 当金庫は、お客様が所属する労働組合等(会員団体)との間で、お客様の個人情報を共用させていただいております。
- (3) 当金庫は、お客様の個人情報の取り扱いを外部に委託することがあります。委託する場合には、当該委託先について厳正な調査を行ったうえ、お客様の個人情報が安全に管理されるよう適切な監督を行います。
- (4) 当金庫は、お預かりした個人情報を、法令により例外として認められた場合を除き、お客様の同意がない第三者への提供・開示はいたしません。

3. 個人情報の管理について

当金庫では、お客様情報の紛失、破壊、改ざん、漏えいやこれに対する不正アクセスなどを防止するため、セキュリティ対策を講じて適正に管理いたします。

4. 個人情報の正確性について

当金庫では、お客様の個人情報を、公表している利用目的あるいは取得の際にお示しした利用目的の範囲内で、正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

5. 個人情報の開示・訂正・利用停止等について

お客様が、ご自身の個人情報について、内容の開示・訂正・利用停止等を求められる場合は、当金庫窓口までご連絡ください。

6.個人情報保護の維持・改善について

当金庫は、個人情報管理責任者をおき、お客様の個人情報が適正に取り扱われるよう、全役職員等への教育を徹底し、適正な取り扱いが行われるよう点検すると同時に、個人情報保護の取り組みを見直し改善いたします。

7.個人情報等の法令等の遵守について

当金庫は、個人情報保護法などの法令等を遵守して、お客様の個人情報を取り扱いたします。

8.苦情処理への取り組みについて

当金庫は、取り扱う個人情報について、お客様ご本人からの苦情に対して、迅速かつ適切に組み、そのための体制整備を行います。

※本方針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。(http://tokai.rokin.or.jp)

利益相反管理方針

当金庫は、労働組合等の働く仲間が、お互いを助け合うために資金を出し合って作った協同組織の金融機関です。すべてのお客様は平等に利益・サービスを受けるものであり、お客様の不利益のもと、当金庫が利益を受けることがあってはなりません。当金庫は、2009年6月1日に利益相反管理方針を制定・公表するとともに、規程及び管理態勢を整備しました。今後、高い自己規律に基づき、利益相反管理に努めてまいります。

利益相反管理方針

1.基本方針

東海労働金庫は、法令、規程等(以下、「法令等」といいます。)を遵守し、誠実で公正な事業遂行を通じて、当金庫の商品・サービスの最良な提供を実現することをもって、お客様の金融に関する正当な利益の確保に取り組みます。

当金庫は、将来にわたってお客様から信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客様の保護に継続的に取り組むものとし、以下のとおり、そのための方針を公表いたします。

2.利益相反の管理

利益相反とは、当金庫とお客様の間、および当金庫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。利益相反のおそれがある場合、法令等およびこの基本方針に則り、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るものとします。

3.利益相反管理の対象取引と特定方法

当金庫は、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、当金庫が利益を得、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者により、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、当金庫が利益を得たり、または損失を回避する可能性がある状況の取引(例:優越的地位の濫用、抱き合わせ販売により、当金庫の利益を図るために、お客様に不当に不利益を与える状況の取引)
- (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(例:会員等の財務に関する情報の提供・相談並びに助言・指導において、お客様の利益より優先して、他のお客様の利益を図る状況の取引)
- (3) お客様から入手した情報を不当に利用して当金庫または他のお客様の利益を図る取引(例:お客様の秘密情報を流用して、他のお客様の利益を図る取引)
- (4) その他お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引

5.利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当金庫に利益相反管理統括部署を設置し、利益相反管理に係る当金庫全体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、金庫内において周知・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) 対象取引またはお客様との取引の条件または方法を変更する方法
- (3) 対象取引また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し、お客様の同意を得る方法

6.利益相反管理の対象範囲

利益相反管理の対象となる組織は、当金庫のみです。

※本方針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。(http://tokai.rokin.or.jp)

金融商品の勧誘方針

お客様の資産運用ニーズの多様化、金融技術等の進展等を背景に、これまでにない金融商品が次々と販売されています。このような金融環境の変化や、金融商品を取り扱う金融機関とそれを購入されるお客様との情報格差の問題を受け、当金庫では、お客様の自己責任においてお取り扱いいただくことを前提に、お客様に安心して金融商品を購入いただけるよう、金融商品の勧誘・販売に関する規程・マニュアル等の整備を行うとともに、「金融商品の勧誘方針」に基づいた勧誘を実践しています。

金融商品の 勧誘方針

私たち東海ろうきんは、次の事項を遵守し、
お客さまに金融商品の適切な勧誘を行います。

1. お客さまの知識、経験、財産等の状況および金融商品の販売に係る契約を締結する目的などに応じて、お客さまのご要望に沿った提案に努めます。
2. 金融商品の内容やリスク等の情報を提供するとともに、適切かつ十分な説明を行います。
3. 誠実・公正な勧誘に努め、不確実なことを断定的に申し上げたり、事実と異なる情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような勧誘を行いません。
4. 良識を持った節度ある言動により、お客さまからの信頼確保に努め、ご迷惑となる方法・時間帯、場所等での勧誘は行いません。
5. お客さまに適切な勧誘が行えるよう、関係法令等を確実に遵守するとともに、質の高いサービスを提供できるよう、知識の向上に努めます。
6. 勧誘・販売等に関するお客さまからのご照会・お問い合わせ等につきましては、適正に対応いたします。

※本方針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。(http://tokai.rokin.or.jp)

保険募集指針

当金庫では、2005年10月3日より株式会社損害保険ジャパンの代理店として、ろうきん住宅ローン総合保険(以下「保険」と記載します。)の損害保険募集業務を行っています。保険募集に際しては、各種法令、内部規程等を厳格に遵守し、お客様のご意向と実情に応じた適正な募集に努めています。また、お客様への商品説明等においては、販売・勧誘形態に応じてお客様本位の方法で行う等の創意工夫を図っています。

保険募集指針 (抜粋)

- ◆ 保険募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。
- ◆ 商品に関するお客様の知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に応じた保険募集に努めます。
- ◆ お客様への商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客様本位の方法等の創意工夫に努めます。
- ◆ お客様のご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客様の満足度を高めるよう努めます。

※本指針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。(http://tokai.rokin.or.jp)

共済募集指針

当金庫では、2009年1月5日より全国労働者共済生活協同組合連合会(以下「全労済」といいます。)の代理店として、「労金住宅ローン専用火災共済」(以下「共済」と記載します。)の代理募集業務を行っています。共済募集に際しては、各種法令、内部規程等を厳格に遵守し、お客様のご意向と実情に応じた適正な募集に努めています。また、お客様のご意見等の収集を行い、ご契約締結後もお客様により満足をしていただけるよう取り組みます。

共済募集指針 (抜粋)

- ◆ 共済募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な募集等に努めます。
- ◆ 共済契約の引受けについて、全労済の募集代理店として、全労済の会員である都道府県労済の組合員の皆さまの共済契約締結の媒介を行います。
- ◆ 商品に関するお客様の知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に応じた共済募集に努めます。
- ◆ お客様への商品説明等については、募集・勧誘形態に応じて、お客様本位の方法等の創意工夫に努めます。
- ◆ お客様のご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客様の満足度を高めるよう努めます。

※本指針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。(http://tokai.rokin.or.jp)

■ 反社会的勢力に対する基本方針

当金庫では、業務の適切性及び健全性を確保するために、反社会的勢力に対する基本方針を定めています。

反社会的 勢力に対する 基本方針

当金庫は、反社会的勢力排除に向けた社会的責任を十分に認識し、業務の適切性及び健全性を確保するため、ここに反社会的勢力に対する基本方針を定めます。

- 1.反社会的勢力との関係を遮断し排除するため、理事長以下、全役職員が一丸となり、断固たる姿勢で対応するとともに、対応する役職員の安全を確保します。
- 2.反社会的勢力による被害を防止するために、一元的な管理態勢を構築するとともに、規程等を整備し、全役職員に周知徹底します。
- 3.反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切関係もちません。
- 4.反社会的勢力に対して、資金提供・裏取引および不適切な便宜供与等は絶対に行いません。
- 5.反社会的勢力による不当要求に対しては、断固拒絶し、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じます。
- 6.反社会的勢力からの不当要求に対処するため、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との緊密な連携関係を構築します。

※本方針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。(http://tokai.rokin.or.jp)

■ セキュリティー向上への取り組みと対応

(1)盗難・偽造キャッシュカードによる不正払戻し被害防止への取り組み

当金庫では、盗難・偽造キャッシュカードによる不正払戻し等の被害を防止するため、ATMによる暗証番号変更のお取り扱い、ATM1日あたりのご利用限度額をお客様のご希望により変更できるシステムの導入、ICキャッシュカード(磁気ストライプ併用)の導入、ATM異常取引検知システムの導入等、様々な対策を行っております。今後も、生体認証システムの導入等を検討しており、お客様に安心してご利用いただけるよう、さらなる不正払戻し被害防止への取り組みを推進してまいります。

(2)盗難通帳、インターネット・バンキングによる預金等の不正な払戻しへの対応について

当金庫は、個人のお客様の盗難通帳やインターネット・バンキングによる預金等の不正な払戻しに対して、次のとおり対応しております。

①盗難通帳による預金等の不正払戻しへの対応について

個人のお客様がご自身の責任によらず盗難通帳による預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合は、当金庫に過失がない場合でも、被害の補償を行います。

※なお、被害の補償対象外となる場合及び補償額の一部減額となる場合等、補償の詳細は、別途ホームページに掲載しています。

②インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しへの対応について

個人のお客様がご自身の責任によらずインターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合は、当金庫に過失がない場合でも、被害の補償を行います。

※なお、被害の補償対象外となる場合及び補償額の一部減額となる場合につきましては、個別の事案ごとにお客様のお話を伺ったうえで対応します。

(3)振り込め詐欺対策と対応

当金庫では、振り込め詐欺対策として、注意を促すポスターやステッカーをATMコーナーに掲示するとともに、職員による注意の呼びかけ等を行っています。さらに、振り込め詐欺対策の強化を図るため、ATMコーナー内でお客様が携帯電話で通話をしながらATMを使用されると、音声や光で注意の呼びかけを行う「携帯電話感受装置」を全店舗及び公共の場にあるATMに設置しております。

なお、当金庫では、被害者救済を趣旨とする振り込め詐欺救済法(正式名称「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」)の施行にあたり、振り込め詐欺等の犯罪被害金を当金庫の口座に振り込まれた方からのご照会をお受けしています。詳しくは、東海ろうきんインフォメーションセンターにお問い合わせください。

振り込め詐欺救済法に関するお問い合わせ窓口

東海ろうきん インフォメーションセンター ☎0120-226-616(フリーダイヤル)