

コンプライアンス(法令等遵守)体制

●コンプライアンス(法令等遵守)に対する考え方

「コンプライアンス」とは、法令や社会的規範などのルールを遵守し、社会の要請に応えることを意味します。金融機関は、多数のお客様からお預かりしている預金をもとに業務を営んでおり、その社会的責任と公共的使命から、法令・社会的規範の遵守にもっとも厳正であることを求められる存在です。

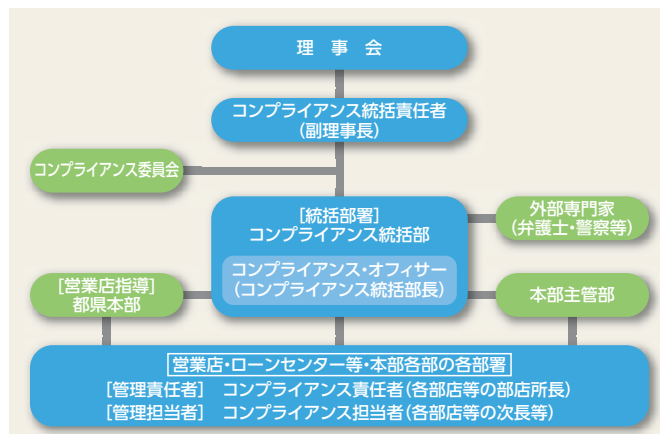
とりわけ、ろうきんは、非営利の協同組織金融機関として労働組合や生活協同組合、そして勤労者の皆様の信頼に応えるために、その経営姿勢には高いレベルの倫理性が求められると考えています。

こうした考え方に立ち、〈中央ろうきん〉では、社会からのより一層の信頼確保に向けて法令等遵守に係る基本方針である『倫理憲章』を定めるとともに、『役職員倫理規程』及び『法令等遵守規程』を制定しています。この『倫理憲章』、『役職員倫理規程』、『法令等遵守規程』のもと、役員を先頭に、すべての役職員がコンプライアンスの推進に取り組んでいます。

『倫理憲章』(要旨)

1. 勤労者の福祉向上への貢献
2. 社会的責任と公共的使命
3. 会員・勤労者本位の徹底
4. 法令やルールの厳格な遵守と適正な業務運営
5. 経営情報の開示とコミュニケーションの充実
6. 社会貢献および環境問題への取り組み
7. 反社会的勢力との対決とその排除
8. 役職員の人権の尊重

中央ろうきんのコンプライアンス運営体制



●コンプライアンス推進の活動

〈中央ろうきん〉では、コンプライアンスを実現するための実践計画として『コンプライアンス・プログラム』を策定しています。このプログラムは法令等遵守の態勢を組織的に確立し、相互牽制の働く仕組みを構築することを目的として、年度ごとに見直すことにしています。

●役員及び理事会のコンプライアンス機能

理事及び監事は、セミナー・研修などで研鑽を重ね、組織内に法令等遵守の精神を徹底することの重要性について認識を深めています。そのうえで理事は、理事会の意思決定に積極的に参画し、また代表理事の業務執行の状況を監督しています。

監事は、理事会に出席して法令・定款の遵守状況などを検証するほか、会計監査をはじめ毎年度「監査計画書」を策定して定期的に各種監査を行っています。

●個別の取組

コンプライアンスに関する手引書として『コンプライアンス・マニュアル』を定期的に見直し全役職員に配布しています。このマニュアルを活用して、体系的な教育研修を行っています。

また、健全な経営を確保するため、内部監査を重視し、業務監査部が定期的に本部・営業店、子会社に対して監査を実施するほか、営業店では自店検査を行い、相互牽制が十分働くよう努めています。

そのほか、コンプライアンス全般について弁護士、税理士、監査法人の助言・チェックを受け、反社会的勢力への対応について警察等関係機関に助言・協力を求めるなど、外部専門家との連携を図っています。



コンプライアンス担当者研修会

●顧客保護等に対する取組について

今日、金融機関に対してはコンプライアンス重視の組織風土の醸成及び顧客保護重視の意識を深く定着させた経営が求められています。

〈中央ろうきん〉においても、顧客の保護及び利便の向上を行うことが、業務の健全性及び適切性の確保の観点から極めて重要であると認識し、「お客様保護等管理方針」を定めました。それに基づき顧客説明、顧客サポート、顧客情報、外部委託及び利益相反に係る内部管理規程を制定して、管理体制ごとに管理責任者を設置し、本部及び営業店が一体となった管理態勢をとり、顧客保護に関する実効性の確保に努めています。

お客様保護等管理方針

中央労働金庫は、労働金庫法・金融商品取引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・情報およびその他の利益の保護や利便性の向上のために、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組みます。

- 1.当金庫は、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、説明および情報提供を適切かつ十分に行います。
- 2.当金庫は、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.当金庫は、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、お客様情報の紛失・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.当金庫は、お客様との取引に関連して、当金庫の業務を外部委託する際には、事務管理、お客様情報の管理、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.当金庫は、お客様と当金庫の間で利益が相反する取引を特定するとともに、該当の利益相反取引のおそれがある場合、取引条件または方法を変更する、取引を中止するなど、利益相反管理を適切に行います。

●苦情等に対する取組(金融ADR制度への対応について)

〈中央ろうきん〉では、事業運営に関してお客様よりいただく「不満足の表明」を真摯に受け止め、〈中央ろうきん〉の健全な発展のための重要なメッセージであることを十分認識したうえで、ご不満などの解消とその原因となった事項の改善に向けて適切に対応し、お客様の信頼と満足度を高めています。また、〈中央ろうきん〉の対応について、お客様のご理解を得られない場合(紛争)、弁護士会が運営する仲裁センターへ取り次ぐことも可能です。

●苦情等の申し出について

〈中央ろうきん〉は、お客様からの苦情等のお申し出に、公正かつ的確に対応するため、業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ等で公表しています。

苦情等は、本支店のほか、「お客様サポート」(電話番号：0120-851-581、午前9時～午後5時、土日・祝日および金融機関の休日を除く)にお申し出ください。

●紛争解決のための措置について

〈中央ろうきん〉は、紛争解決のため、上記「お客様サポート」または(社)全国労働金庫協会が設置・運営する「ろうきん相談所」にお申し出があれば、東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会の仲裁センター等に取り次ぎいたします。なお、お客様が直接当該弁護士会へ申し出ることも可能です。詳しくは〈中央ろうきん〉ホームページをご覧ください。

金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、次の4項目を遵守し、お客様に対して金融商品の適正な勧誘を行ってまいります。

- 1.お客様のご意向と実情に沿った、適切な金融商品をおすすめします。
- 2.お客様ご自身の判断でお取引いただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項を十分に理解していただけるよう、説明に心がけます。
- 3.お客様にとってご迷惑な時間帯や不都合な場所などで勧誘を行いません。
- 4.本勧誘方針を役職員一同に徹底し、金融商品の販売、契約に関する法令等の遵守に努めます。