

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・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の上に成り立っており、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』および『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、理事長を先頭に、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

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、コンプライアンスを重視する組織風土を醸成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。

■ 役員および理事会のコンプライアンス機能

理事および監事は、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・定款等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。

■ 個別の取り組み

コンプライアンスに関する手引書である『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。各部署ではこのマニュアルを活用して、コンプライアンス研修を実施しています。

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・本部該当部署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。

反社会的勢力に対する取り組み

〈中央ろうきん〉は、金融機関として求められる公共の信頼に応えるため、預金規定や各種帳票へ「暴力団排除条項」を導入し、反社会的勢力との関係遮断に向けた取り組みを積極的に行っております。

また、「反社会的勢力に対する対応マニュアル」を制定し役職員の教育・啓発に取り組むとともに、「反社会的勢力に対する基本方針」を公表し、業務の適切性と健全性の確保に努めています。

反社会的勢力に対する基本方針

私たち中央労働金庫および関連会社は、反社会的勢力排除に向けた社会的責任を十分に認識し、業務の適切性およ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 反社会的勢力との取引は一切行いません。
- 3 反社会的勢力に対して、資金提供および不適切な便宜供与は行いません。
- 4 反社会的勢力による不当要求に対しては、断固拒絶し、法的対抗措置を講じます。
- 5 反社会的勢力による不当要求に対応するため、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緊密な連携関係を構築します。

お客様保護に関する取り組み

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およ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、顧客の保護および利便の向上を行うことが、業務の健全性およ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」を定めています。これに基づき顧客説明、顧客サポート、顧客情報、外部委託およ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、本部およ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。

苦情等に対する取り組み(金融ADR制度への対応について)

〈中央ろうきん〉では、当金庫の事業運営に関してお客様よりいただく「不満足の説明」を真摯に受け止め、当金庫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行っています。

■ 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、祝日・振替休日・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(一社)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。

仲裁センター等では、東京都以外の地域の方々からの申立について、当事者のご希望を伺ったうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める次の方法も用意しています。

- 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会の斡旋人が、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。

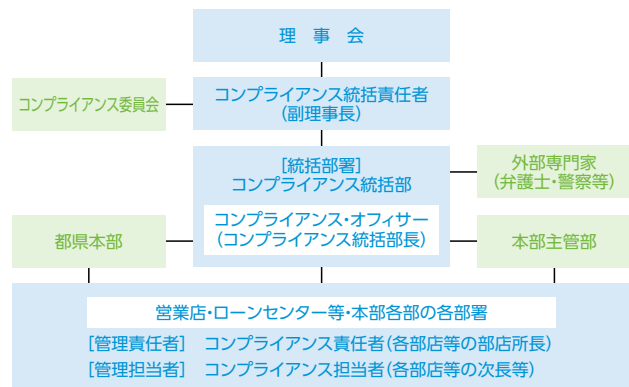
※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。

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正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。

〈中央ろうきん〉のコンプライアンス運営体制



個人情報保護の取り組みについて

■ プライバシー・ポリシー

〈中央ろうきん〉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、コンプライアンス・プログラムを定め、役職員が一体となって、以下の方針(プライバシー・ポリシー)に基づきお客様の個人情報の保護に努めます。

なお、「個人番号」および「特定個人情報」(以下「特定個人情報等」という。)の取り扱いにつきましては、「特定個人情報等の適正な取り扱いに関する基本方針」を定めております。

1 個人情報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いたします。

2 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。

3 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、お客様が所属する会員団体(労働組合等)等の特定の者との間で、お客様の個人情報を共同利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で、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、法令で定める場合を除き、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。

4 個人情報の管理について

当金庫では、お客様の個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えい・不正アクセスなどを防止するため、必要な安全管理措置を講じて適正に管理いたします。

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・利用停止等を請求される場合、または個人情報の取り扱いについてのお問い合わせは下記「お問い合わせ先」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、従業員への教育を徹底し、適正な取り扱いが行われるように点検すると同時に、個人情報保護の取り組みを適宜見直し改善いたします。

■ 特定個人情報等の適正な取り扱いに関する基本方針

〈中央ろうきん〉は、特定個人情報等保護の重要性を認識し、その適正な取り扱いの確保について組織として取り組むため、以下の方針に基づきお客様の特定個人情報等の保護に努めます。

1 事業者の名称

中央労働金庫

2 関係法令、ガイドライン等の遵守

当金庫は、「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」、「個人情報の保護に関する法律」、「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン(事業者編)」および「(別冊)金融業務における特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」等を遵守して、特定個人情報等の適正な取り扱いを行います。

3 安全管理措置に関する事項

当金庫は、お客さまの特定個人情報等について、漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、特定個人情報等を取り扱う従業員や委託先(再委託先等を含みます)に対して、必要かつ適切な監督を行います。

4 質問および苦情処理の窓口

当金庫は、特定個人情報等の取り扱いに関するご質問や苦情に適切かつ迅速に対応いたします。お問い合わせは、下記のお問い合わせ窓口にて承ります。

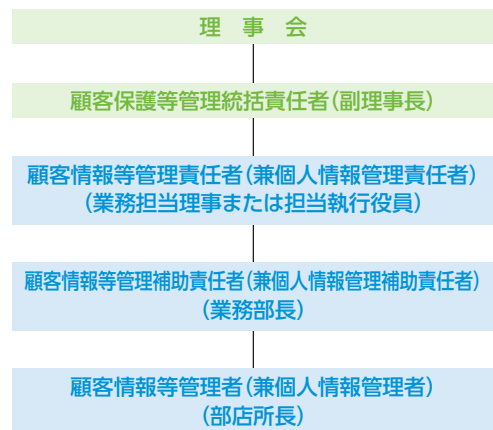
■ 個人情報保護の取り組みに関するお問い合わせ先

〈中央労働金庫「本支店窓口」〉もしくは
〈中央労働金庫「お客様相談デスク」〉

ハロー(ろうきん)コール
0120-86-6956

営業時間
月～金9:00～18:00/土日祝休

■ 個人情報保護に関する実践・管理体制



お客様の個人情報のお取り扱いについては、〈中央ろうきん〉ホームページ<http://chuo.rokin.com>等で公表しています。

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。

金融犯罪被害防止に向けた取り組み

■ 偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払戻しへの対応について

- ◆偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払戻しによる被害を未然に防止するため、以下の対策を行っています。
 - ICカード(磁気ストライプ併用)の導入
 - 異常取引検知システムによるモニタリングの実施
 - ATMへの「覗き見防止フィルム」の貼付および「後方確認ミラー」の設置
 - 類推されやすい暗証番号の危険性に関するご案内等
- ◆偽造・盗難キャッシュカード被害に遭われたお客様について、当金庫においてお客様に責任がないと判断した場合には、被害の全額を補償させていただきます。

キャッシュカードの偽造・盗難に関するお問い合わせ窓口

受付先：自動機照会センター
電話番号：0120-060-560
受付時間：24時間

■ 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

- ◆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よる被害を未然に防止するため、以下の対策を行っています。
 - 複数のパスワード(ログインパスワード、確認用パスワード、第二暗証番号)による本人認証の実施
 - 「ワンタイムパスワード」(1分ごとに変化する使い捨てパスワード)の導入
 - 普段と異なる状況で利用された場合、「合言葉(事前にご登録いただいた質問に対する回答)」による追加認証の実施
 - パスワードの不正取得を防止する「ソフトウェアキーボード」の導入
 - パソコンでのご利用時に携帯電話によるロック解除を要する「IBロックサービス」の導入
 - ネットムーブ社のセキュリティソフト「SaAT：Netizen」の無料提供等
- ◆インターネットバンキングにおいて、お客様の責任によらず、ログインID・パスワード等の盗用によって預金等の不正な払戻しの被害に遭われた場合には、被害の補償を行うこととします(団体向けインターネットバンキングの場合は1事故あたり1,000万円を基準に個別事案ごとに判断します)。
なお、被害の補償対象外となる場合およ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状況(セキュリティ設定状況等)をお伺いしたうえで、対応させていただきます。

■ 振り込み詐欺等への対応について

- ◆振り込み詐欺等の被害を未然に防止するため、ATMコーナーへのポスターの掲示、職員による声掛けなど、お客様に対する注意喚起を行っております。また、お客様にATMコーナーでの携帯電話のご利用をご遠慮いただいております。
- ◆「振り込み詐欺救済法」(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」2008年6月21日施行)に基づき、振り込み詐欺等の犯罪被害資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いたします。

振り込み詐欺救済法に関するお問い合わせ窓口

受付先：お客様相談デスク
電話番号：0120-86-6956
受付時間：月～金9:00～18:00/
土日祝休