

お客さまの保護について

利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引に当たり、本方針および当金庫が定める庫内規程に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理（以下「利益相反管理」といいます。）し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

I. 当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。

II. 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。

- (1) 次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- ① 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - ② 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
 - ③ 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
- (2) ①から③のほかお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

III. 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。

- ① 対象取引を行う部門とお客さま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さま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さまとの取引を中止する方法
- ④ 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法

IV. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。 また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規程等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。

V. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

金融商品に係る勧誘方針

当金庫は、「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、勧誘の適正の確保を図ることとします。

- I. 当金庫は、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。
- II. 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、当金庫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いたします。
- III. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- IV. 当金庫は、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。
- V. 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。

信用金庫をご利用のお客さまへのご注意とお願い

●「金融犯罪の撲滅」について

飯塚信用金庫は、「犯罪の起きにくい社会づくりに関する協定」に基づき、振り込め詐欺等の特殊詐欺やインターネットを不正に利用した犯罪など、預金口座を不正に利用した金融犯罪の撲滅に向けて、銀行等が取り組む有効な対策について関係者間で協議をいたしました。その結果、「ニセ電話詐欺撲滅対策」に向けて窓口対応等の強化をいたしております。ご協力をお願いいたします。



① 65歳以上で500万円以上の現金持ち帰りは全件通報

法人名義口座や頻繁に高額取引のある既把握の人物等、特段の理由があるものを除き原則として警察に全件通報を行います。

② 65歳以上で200万円以上500万円未満の払い出し希望者には、アンケートシートを利用した聞き取りを実施

法人名義口座や頻繁に高額取引のある既把握の人物等、特段の理由があるものを除き原則としてアンケートシートを利用した聞き取りを実施し、不審点を発見した際は警察へ通報を行います。

③ 防犯チェックシート（高額現金支払い時確認シート）の活用等

防犯チェックシートの活用、および各種防犯活動を行います。

反社会的勢力に対する基本方針

飯塚信用金庫の役職員は、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「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

- ① 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当請求に対しては断固として拒絶します。
- ② 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
- ③ 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
- ④ 当金庫は、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携関係を構築します。
- ⑤ 当金庫は、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抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

内部統制システムの運用状況

平成19年6月に、理事の職務執行が法令および定款に適合した適正なものとなるよう信用金庫法第36条第5項第5号および同施行規則第23条に基づき「内部管理基本方針」を定め、この「内部管理基本方針」に従い、「統合的リスク管理規程」によるリスク管理を行っております。

平成30年度においては、**理事会（14回）、監事会（18回）、リスク管理委員会（4回）**などを定期的に開催いたしました。

また、「内部監査規程」に基づく内部監査の実施、法令等の遵守を徹底するため**法務委員会（5回）、コンプライアンス委員会規程」およびコンプライアンスプログラムに基づくコンプライアンス委員会議（4回）、コンプライアンス担当者指導（2回）、職員部門別指導研修（3回）**などを実施いたしました。

お客さまの保護について

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等(以下「苦情等」という。)を営業店または総務部で受け付けています。

- 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
- 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
- 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。



苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

住 所: 飯塚市本町11番42号
T E L: 0948-22-3300 **F A X:** 0948-24-7642
受付時間: 9:00~17:00(当金庫営業日) **受付媒体:** 電話、FAX、手紙、面談

※お客さまの個人情報や苦情等の解決を図るため、またお客さまのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

- 当金庫のほか、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」や「九州北部地区しんきん相談所」等でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記「総務部」にご相談ください。

「しんきん相談所」	名 称	全国しんきん相談所 [一般社団法人全国信用金庫協会]	九州北部地区しんきん相談所 [一般社団法人九州北部信用金庫協会]
	住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7	〒812-0016 福岡市博多区博多駅南1丁目10-4 第二博多借成ビル3階
電話 番 号	03-3517-5825	092-481-8815	
受 付 日 時	月~金(祝日、12月31日~1月3日を除く) 9:00~17:00	月~金(祝日、12月31日~1月3日を除く) 9:00~17:00	
受 付 媒 体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談	

- 福岡弁護士会のほか、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会(以下「東京三弁護士会」という)が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当金庫「総務部」または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

「福岡弁護士会仲裁センター等」	名 称	天神弁護士センター	北九州法律相談センター	久留米法律相談センター
住 所	〒810-0004 福岡市中央区渡辺通 5-14-12 (南天神ビル内)	〒803-0816 北九州市小倉北区金田 1-4-2 (北九州弁護士会館内)	〒830-0021 久留米市篠山町 11-5 (筑後弁護士会館内)	
電話 番 号	092-741-3208	093-561-0360	0942-30-0144	
受 付 日 時	月~金 9:00~19:00 土、日、祝日 9:00~13:00	月~金 9:30~12:00 13:30~15:30	月~金 10:00~11:30 13:00~16:00	

「東京弁護士会等」	名 称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3			
電話 番 号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	
受 付 日 時	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~15:00	月~金(祝日、年末年始除く) 10:00~12:00、13:00~16:00	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~17:00	

- 東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、次の(1)、(2)の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または、当金庫「総務部」にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ (<http://iishin.jp>) をご覧ください。

(1) 現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。例えば、お客さまは、福岡弁護士会の仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続きを進めることができます。

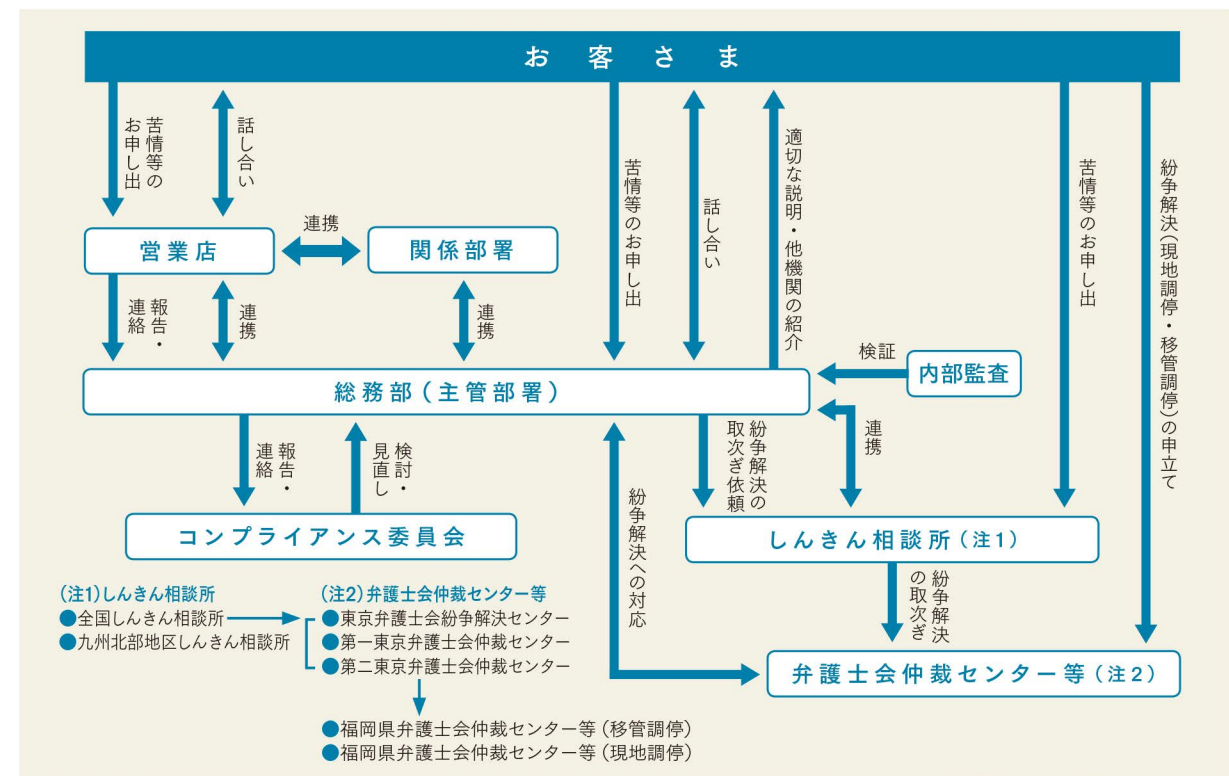
(2) 移管調停

当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。例えば、福岡弁護士会の仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

- 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- 営業店および各部署に責任者をおくとともに、総務部がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および総務部が連携したうえで、速やかに解決を図るよう努めます。
- 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を総務部から行います。
- お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
- 苦情等への取組体制



※詳しくは左ページの④および⑤をご参照ください。

