

お客様の保護について

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あたり、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、より一層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、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」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、振り込み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。

高齢者に対する窓口対応

①65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。

②65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。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策基本方針

飯塚信用金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与（以下、「マネロン・テロ資金供与」といいます。）の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次の通り定め、管理態勢を整備します。

①運営方針

当金庫は、マネロン・テロ資金供与の防止を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、マネロン・テロ資金供与の脅威に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。具体的には、組織全体で連携・協働してマネロン・テロ資金供与のリスクを特定・評価するための枠組みの構築、各部門の利害調整、マネロン・テロ資金供与リスクの特定・評価を実施するための指導・支援、マネロン・テロ資金供与リスクの評価結果を踏まえた基本方針・規程・手順等の策定、マネロン・テロ資金供与リスクを適切にコントロールするために必要となる経営資源の配分等について、主導性を発揮します。

また自金庫のマネロン・テロ資金供与リスクが変化した際や、運営上の課題が確認された場合には、改めて基本方針・規程・手順等の見直しを検討し、マネロン・テロ資金供与対策の実効性を高める対応態勢を構築します。

②管理態勢

当金庫におけるマネロン・テロ資金供与対策の主管部は業務部とし、業務部が関係する各部や営業店等と連携を図りマネロン・テロ資金供与対策に取組みます。

③リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考えに基づき、当金庫が直面しているマネロン・テロ資金供与に関するリスクを特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講じます。

④顧客の管理方針

適切な取引時確認を実施し、顧客や取引のリスクに即した対応策を実施する態勢を整備します。また、顧客から定期的な情報収集、取引時の記録等から取引実態等を定期的に調査・分析することで、継続的な顧客管理による対応策の見直しを図ります。

⑤疑わしい取引の届出

営業店からの報告、またはシステムによるモニタリング・フィルタリングで検知した取引を基に、顧客の属性、取引時の状況等を総合的に検証・分析することで、疑わしい顧客や取引等を適切に把握し、当局に速やかに疑わしい取引の届出を行います。

⑥資産凍結の措置

テロリスト等に対する資産凍結等の措置を適切に実施します。

⑦役職員の研修

継続的な研修を通じて、役職員のマネロン・テロ資金供与に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性を有する役職員の確保・育成に努めます。

⑧実効性の検証

マネロン・テロ資金供与対策の管理態勢について、主管部である業務部による営業店、ATM等における対策の実効性を定期的に検証し、対策の実効性確保に向けた改善を進めるとともに、独立した内部監査部門による定期的な監査を実施し、その監査結果を踏まえて、さらなる改善に努めます。

⑨顧客からの理解促進

顧客からの定期的な情報収集に向けて、当金庫のホームページ、営業店、ATM等を活用して、顧客からの理解を得るための周知、広報活動に取組みます。

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。

2023年度においては、理事会（14回）、監事会（14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（3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（4回）、職員部門別指導研修（5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	
	電話番号	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(苦情等の解決を図るため、またお客さまと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	

- 福岡県弁護士会のほか、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。

「福岡県弁護士会仲裁センター等」	名 称	天神法律相談センター	北九州法律相談センター	久留米法律相談センター
	住 所	〒810-0001 福岡市中央区天神3-4-8 天神重松ビル2階	〒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	
電話受付時間	月～金 9:00～19:00 土、日、祝日 9:00～13:00	月～金 9:00～12:00 13:00～17:00	月～金 9:00～17:00	

「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	平日 9:30～12:00 13:00～16:00	平日 10:00～12:00 13:00～16:00	平日 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 (<https://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、福岡県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。

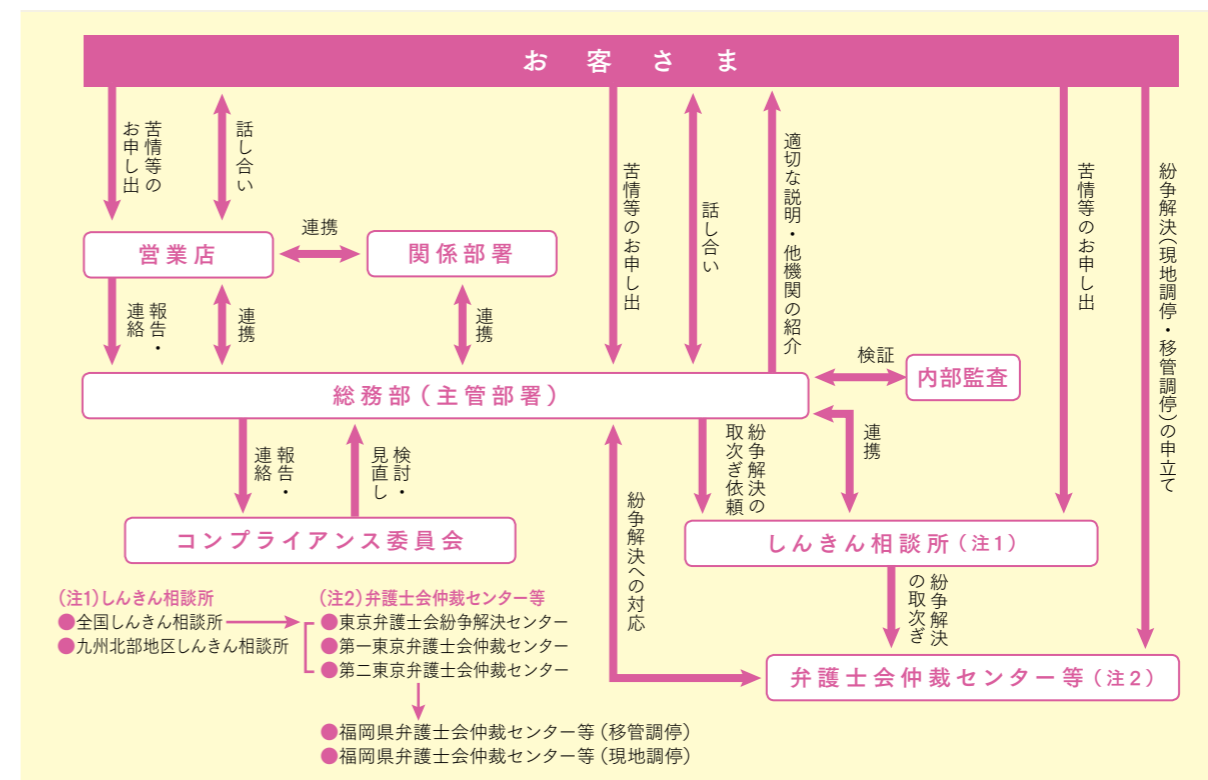
(2) 移管調停

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、福岡県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、内部管理体制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、苦情等に対応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・再発防止等に必要な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。