



## コンプライアンス（法令等遵守）態勢について

コンプライアンスとは、一般に「法令等を厳格に遵守し、社会規範を全うすること」をいいます。当金庫が地域社会・経済の発展に貢献していくという公共的使命を果たすために法令等遵守を経営の重要課題の一つとして位置付け、「北上信用金庫法令遵守要領」により役職員が遵守すべき倫理規範および行動規範を示すとともに、全役職員に「信用金庫職員の服務と倫理」、「職員行動チェックリスト（携帯版）」

を配布し、職員一人一人がコンプライアンスに対する一層の理解と意識の高揚を図るよう徹底しております。

今後も引き続き、より次元の高いコンプライアンスの理念と体制強化に努めてまいります。

当金庫では、社会の規範となる企業倫理の確立のため「北上信用金庫の企業倫理」を定め、その実現に向け全役職員が積極的に取り組んでおります。

## 反社会的勢力への対応について

当金庫は、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、「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。

### 反社会的勢力に対する基本方針

私ども北上信用金庫は、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、不当要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。

## 個人情報保護の取組みについて

当金庫はお客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの個人情報及び個人番号（以下「個人情報等」といいます。）の適切な保護と利用を図るために、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）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（平成 25 年 5 月 31 日法律第 27 号）および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他個人情報等保護に関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善

に努めます。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。

当金庫は、利用目的や開示等のお手続きについて等の公表すべき事項を、当金庫のホームページへの掲載の他、ポスターの掲示、パンフレットの備え置き・配布によりお知らせいたします。

※個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）は、ホームページへ掲載、および店頭に掲示しております。

## 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、「適合性の原則」「不招請の勧誘」「適正な勧誘」に関する

勧誘方針を定め、これを遵守し勧誘にあたります。

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。

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。

# 経営の健全性と健全経営のための取組み ～コンプライアンス

## 金融ADR制度への対応

### 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。

1. 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。
2. 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。
3. 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。

#### 北上信金苦情相談所（北上信用金庫 総務部）

住 所：岩手県北上市本通り一丁目5番30号

T E L：0197 - 63 - 2307（内線201）

F A X：0197 - 63 - 6639

受付時間：午前9時～午後5時（当金庫営業日）

受付媒体：電話、手紙、面談

\* 各営業店の連絡先につきましては、25ページを参照願います。

\* 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。

4. 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」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記北上信金苦情相談所にご相談ください。

	全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）
1. 住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
2. 電話番号	03-3517-5825
3. 受付日／時間	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）9：00～17：00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

5. 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、北上信金苦情相談所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ていただくことも可能です。

	東京三弁護士会		
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	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒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 間	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

6. 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北上信金苦情相談所にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページをご覧ください。

#### （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、岩手弁護士会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、仙台弁護士会等に案件を移管し、当該弁護士会等で手続きを進めることができます。

- (1) 営業店に責任者をおくとともに、北上信金苦情相談所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。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署および北上信金苦情相談所が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 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行います。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 苦情等への取り組み体制

