

## 当金庫は、地域のお客様の保護と利便性の向上に向け、業務の管理に努めています。

## 顧客保護等管理方針

わたしたち一関信用金庫は、お客様の自由な意思を尊重し、その資産・情報および正当な利益を保護するため、以下に定める事項を誓約いたします。

1. お客様への説明を要するすべての取引や商品について、そのご理解やご経験・ご資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。
2. お客様からのご意見または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努めるとともに、お客様の正当な利益が保護されるよう努めてまいります。
3. お客様に関する情報につきましては、法令等に従って適切に取得し、法令等で定める場合を除き、利用目的の範囲を超えた取扱いやお客様の同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客様の情報を正確に保つよう努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適切な措置を講じてまいります。
4. お客様との取引に関連して、私たちの業務を外部委託することにつきましては、お客様の情報その他お客様の利益を守るため、適切に外部委託先を管理いたします。

※本方針において「お客様」とは、「当金庫を利用されている方および利用しようとしている方」を意味します。

※お客様保護の必要性のある取引は、与信取引・預金等の受入れ・金融商品の販売・募集等の、お客様と当金庫との間で行われるすべての取引を指します。

## 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。

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、適切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、お客様の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いたします。
3. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心がけ、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。

## 利益相反管理方針

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客様との取引にあたり、本方針及び当金庫が定める庫内規則に基づき、お客様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。）、もってお客様の利益を保護するとともに、お客様からの信頼を向上させるため、次の事項を遵守致します。

1. 当金庫は、当金庫がお客様と行う取引を対象として利益相反管理を行います。
2. 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、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引
    - ① 当金庫等が契約等に基づく関係を有するお客様と行う取引
    - ② 当金庫等が契約等に基づく関係を有するお客様と対立または競合する相手と行う取引
    - ③ 当金庫等が契約等に基づく関係を有するお客様から得た情報を不当に利用して行う取引
  - (2) ①から③の他お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引
3. 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様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様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様との取引を中止する方法
  - ④ 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様に適切に開示する方法
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置及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及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及び庫内規則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。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性及び有効性について定期的に検証します。

## 個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

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5月30日法律第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。

### 1. 個人情報とは

本プライバシーポリシーにおける「個人情報」とは、「住所・氏名・電話番号・生年月日」等、特定の個人を識別することができる情報をいいます。

### 2. 個人情報等の取得・利用について

#### (1) 個人情報等の取得

当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得をします。

また、金庫業務の適切な業務運営の必要から、お客さまの住所・氏名・電話番号、性別、生年月日などの個人情報の取得に加えて、融資のお申込の際には、資産、年収、勤務先、勤続年数、ご家族情報、金融機関でのお借入れ状況など、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識・ご経験、資産状況、年収などを確認させていただくことがあります。

#### (2) 個人情報等の利用目的

当金庫は、次の業務上必要な目的の範囲でお客さまの個人情報を利用致します。

(当金庫の業務)

- ① 預金業務、融資業務、為替業務、両替業務(外国為替業務を含む)及びこれらに付随する業務
- ② 投信販売業務、保険販売業務、社債業務等、法律により信用金庫が営むことができる業務及びこれらに付随する業務
- ③ その他信用金庫が営むことができる業務(今後取扱いが認められる業務を含む)及びこれらに付随する業務

当金庫は、次の利用目的のために個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用します。また、お客さまにとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。

お客さま本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示が求められた場合等を除いて、個人情報を第三者に開示することはありません。

### A. 個人情報(個人番号を含む場合を除きます)の利用目的

(利用目的)

- ① 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込受付のため
- ② 法令等に基づくご本人さまの確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
- ③ 預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
- ④ 融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため
- ⑤ 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため
- ⑥ 与信事業に際して当金庫が加盟する個人信用情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
- ⑦ 他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
- ⑧ お客さまとの契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
- ⑨ 市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
- ⑩ ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
- ⑪ 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
- ⑫ 各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- ⑬ その他、お客さまとのお取引を適切かつ円滑に履行するため(法令等による利用目的の限定)
- ⑭ 信用金庫法施行規則第110条等により、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません。
- ⑮ 信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、

本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供いたしません。

### B. 個人番号の利用目的

- ① 出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務のため
- ② 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため
- ③ 金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため
- ④ 金地金取引に関する法定書類作成・提供事務のため
- ⑤ 国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務のため
- ⑥ 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため

・与信事業(融資のお申込等)に際して個人情報を収集する場合においては、利用目的について必ずご本人の同意を頂きます。また、与信の条件として、与信事業において収集した個人情報を与信業務以外の「金融商品やサービスに関する各種ご提案のためのダイレクトメール」へ利用する旨の同意を頂くことはございません。

・与信事業において収集したご家族情報の利用目的は、資金使途・返済能力の妥当性を判断するためといたします。

### (3) ダイレクト・マーケティングの中止

当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等での勧誘等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、お客さまから中止のお申出があった場合は、当該目的での個人情報の利用を中止いたします。中止を希望されるお客さまは、お取引店までお申出下さい。

### 3. 個人情報等の正確性の確保について

当金庫は、お客さまの個人情報について、利用目的の達成のために個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

### 4. 個人情報等の利用目的の通知・公表方法

お客さまの個人情報等の利用目的は、当金庫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致します。また、この個人情報保護宣言を変更する場合についても同様に公表致します。

### 5. 個人情報等の安全管理について

当金庫は、お客さまの個人情報等の漏えい、滅失、または毀損の防止その他の個人情報等の適切な管理のために必要な措置を講じます。

### 6. 個人情報等の開示、訂正等、利用停止等について

お客さま本人から、当金庫が保有している情報について開示等のご請求があった場合には、法令等の定めにより開示できない場合を除き、次の方法によりお客さまご本人であること等を確認させていただいたうえで、お答えします。

また、お客さま本人から、当金庫が保有する個人情報等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報等の訂正、追加、削除または利用停止、消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報等の訂正等または利用停止等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。

### 7. 委託について

当金庫は、例えば、次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っています。また、委託に際しましては、お客さまの個人情報等の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督いたします。

- ・キャッシュカードの発送に関わる事務
- ・期日案内、取引明細等の作成・発送に関わる事務
- ・ダイレクトメールの発送に関わる事務
- ・情報システムの運用・保守に関わる業務

### 8. 個人情報保護に関する質問・苦情・異議の申し立てについて

当金庫は、個人情報等の取扱いに係るお客さまからの苦情処理に適切に取組みます。

[個人情報等に関する相談窓口]

- ・各営業店窓口
- ・一関信用金庫 法務監査部コンプライアンス課  
住所 〒021-0024 一関市幸町5番5号  
電話番号 0191-23-6111(代)  
FAX 0191-21-2014  
Eメール customer@ichinoseki-shinkin.jp

●当金庫は、金融庁の認定を受けた認定個人情報保護団体である消費者個人情報保護協会の会員です。消費者信用個人情報保護協会の苦情・相談窓口では、会員の個人情報の取扱いについての苦情・相談をお受けいたします。

[消費者信用個人情報保護協会の苦情相談窓口]

○消費者信用個人情報保護協会 苦情・相談窓口

電話番号 03-3222-1816

ホームページ <http://www.accip.jp>

## 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。）を営業店または法務監査部コンプライアンス課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で、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、対応結果に基づき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。

一関信用金庫 法務監査部コンプライアンス課  
 住所：岩手県一関市幸町5番5号 TEL：0191-23-6111 FAX：0191-21-2014  
 Eメール：customer@ichinoseki-shinkin.jp  
 受付時間：9：00～17：00（信用金庫営業日） 受付媒体：電話、FAX、手紙、面談、Eメール

\*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. 当金庫のほかに、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。詳しくは上記法務監査部コンプライアンス課にご相談ください。

全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）  
 住所：〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7 電話番号：03-3517-5825  
 受付日：月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く） 時間：9:00～17:00  
 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、法務監査部コンプライアンス課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。

東京弁護士会紛争解決センター  
 住所：〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 電話番号：03-3581-0031  
 受付日・時間：月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～15:00

第一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：03-3595-8588  
 受付日・時間：月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、13:00～16:00

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：03-3581-2249  
 受付日・時間：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当金庫総務部コンプライアンス課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し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。

7. 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。
  - （1）営業店および各部署に責任者をおくとともに、法務監査部コンプライアンス課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、関係部署および法務監査部コンプライアンス課が連携したうえで、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、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を法務監査部コンプライアンス課から行います。
  - （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。

## 反社会的勢力に対する基本方針

私ども一関信用金庫は、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。