

## 《**た**んよう》はお客様の視点に立った業務運営に努めています

当金庫は、顧客保護等に係る「顧客説明管理責任者」「顧客サポート等管理責任者」「顧客情報統括管理責任者・管理担当者」「外部委託管理責任者」「利益相反管理責任者」を定め、顧客保護等に関するさまざまな施策及びお客様からのご要望や苦情等に適切に応える態勢とされています。

### 顧客保護等管理方針

- 当金庫は、顧客保護等管理に係る基本方針を以下のとおりとし、役職員に周知徹底します。
  - ①お客さまとの取引に関しては、お客さまが当金庫の商品やサービス等を自らの意思に基づいて選択・活用していただけるよう商品知識の習得に努め、正確かつ適切な情報を提供するとともに、お客さまに理解し納得していただけるよう法令等に基づいた適切な勧誘・説明を行います。
  - ②お客さまからのご相談や苦情には、真摯な態度で適切かつ十分に対応するとともに、お客さまの満足向上に向けて、お客さまの視点に立った業務のあり方を検討し改善に努めます。
  - ③お客さまに関する情報は、法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するため、必要かつ適切な措置を講じることにより安全に管理します。
  - ④お客さまの取引に関して、当金庫の業務を外部(当金庫以外)に委託する場合は、その業務を適切に遂行できる能力を有するものに委託先を限定するとともに、お客さまの情報その他の利益を保護するために、定期的または必要に応じてモニタリングを実施するなど委託先を適切に管理します。
  - ⑤お客さまとの取引に関しては、利益相反の管理態勢を確立し、当金庫またはグループ関連会社による取引に伴いお客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理します。
    - 本方針の「お客さま」とは、「当金庫で取引されている方および今後取引を検討されている方」をいいます。
    - 本方針の「取引」とは、「与信取引(貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約)、預金等の受入、商品の販売、仲介、募集等においてはお客さまと当金庫との間で行われるすべての取引」をいいます。
- 当金庫は、顧客保護等管理に関し必要に応じた内部管理規定を制定するとともに、組織体制を整備し、お客さまの視点に立った業務運営が確保できるよう、たゆまぬ改善活動に努めます。
 

なお、顧客保護等管理方針に関するご意見・ご不明の点については、下記までお申し出ください。

【お問い合わせ窓口】

### 但陽信用金庫 営業推進部

住所:〒675-0064 加古川市加古川町溝之口539  
 電話番号:(フリーダイヤル)0120-20-0707  
 受付時間:平日 9:00 ~ 17:00  
 Eメール:tanyo@tanyo.shinkin.co.jp

### 個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、個人情報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」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」、その他の関係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、個人情報の機密性・正確性の確保に努めます。

但陽信用金庫

当金庫は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)に基づき、個人情報の適切な保護と利用に関する個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)を公表しています。個人情報の取扱いについては、規定、要領等を整備し、全職員に周知徹底するとともに、強固な管理態勢の構築により個人情報の適切な保護に努めています。

#### 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個人情報の取得・利用目的について

##### (1)個人情報の取得

●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、お客様の住所・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。

●お客様の個人情報は、次の事項から取得しています。

- ①お客様が取引に際して各種申込書や契約書等にご記入いただいた事項
- ②営業店窓口係や得意先係等が店頭でお客様から取得した事項
- ③当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」等の入力事項
- ④その他、一般に公開されている情報

##### (2)個人情報の利用目的

●当金庫は、次の業務並びに利用目的のために個人情報を利用し、それ以外の目的には利用しません。お客様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。

(業務内容)

- ①預金業務、為替業務、両替業務、融資業務、外国為替業務およびこれらに付随する業務
- ②登録金融機関業務、保険販売業務等、法律により信用金庫が営むことができる業務およ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およびこれらに付随する業務(今後取扱いが認められる業務を含む。)

(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の受付のため
- ②犯罪収益移転防止法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同等、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お客様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、お客様とお取引を適切かつ円滑に履行するため

#### 【法令による利用目的の限定】

※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。

※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。

上記の利用目的につきましては、当金庫のホームページの他、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。

#### ③個人情報の正確性の確保について

当金庫は、お客様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。お客様におかれましても、住所、氏名等に変更・訂正等がございましたら、ご連絡いただけますようお願い申し上げます。

#### ④個人情報の開示・訂正等、利用停止等について

- お客様本人から、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、請求者がご本人であること等を確認させていただいたうえで、遅滞なくお答えします。
- お客様本人から、当金庫が保有する個人情報の内容が事実でないという理由によって当該個人情報の訂正、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。
- お客様からの個人情報の開示等のご請求については、所定の手数料をお支払いいただけます。
- 以上のとおり、お客様に関する情報の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、各営業店 店長または下記の【個人情報に関する相談窓口】までお申し出ください。必要な手続についてご案内させていただきます。

る相談窓口]までお申し出ください。必要な手続についてご案内させていただきます。

#### ⑤個人情報の安全管理について

当金庫は、お客様の個人情報の漏えい、滅失、または毀損の防止、その他の個人情報の安全管理のため、関係法令等を遵守し、次の個人データに係る安全管理措置の実施に努めるとともに、必要に応じて、この基本方針の見直しを行い、安全管理措置の継続的な改善に努めています。

##### ①組織的安全管理措置

金庫に個人情報統括管理責任者を、各店舗に個人情報管理責任者を置き、役職員等の責任と権限を明確に定め、個人情報の安全管理に関する規定等を整備・運用し、その実施状況の点検・監査を行うこと等の措置を実施しています。

##### ②人的安全管理措置

役職員等と個人情報の非開示契約を締結し、役職員への個人情報の保護と安全管理に関する教育訓練等を実施するとともに、適正に個人情報を取扱うよう役職員等を監督しています。

##### ③技術的安全管理措置

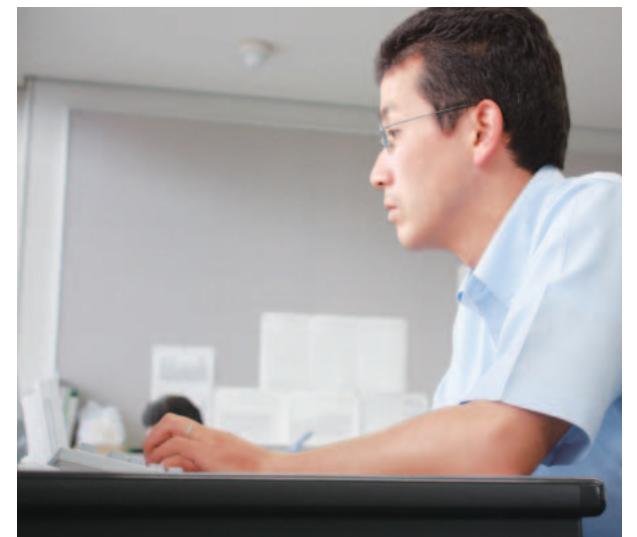
個人情報およびこれを取扱う情報システムについて、利用者の識別・認証、管理区分の設定およびアクセス制御・権限管理・監視、漏えい・毀損等防止策等に取組み、個人情報の安全管理に努めています。

#### ⑥個人情報に関する質問・苦情・異議申し立てについて

当金庫は、個人情報の取扱いに係るお客様からの苦情処理に適切に取組みます。なお、当金庫の個人情報の取扱いに関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、下記の個人情報に関する相談窓口までご連絡ください。

#### 【個人情報に関する相談窓口】

但陽信用金庫 事務部 個人情報相談係  
 住所:〒675-0063 加古川市加古川町平野367  
 TEL:079-423-0220 FAX:079-423-0902  
 Eメール:jimubu@tanyo-shinkin.co.jp  
 ※詳しくは当金庫ホームページをご覧ください。  
 ホームページ <http://www.tanyo-shinkin.co.jp/>



# 顧客保護等の管理体制

DISCLOSURE 2009

## ICキャッシュカードの発行について



〈ATM使用時のイメージ〉

預金不正払戻防止対策として、「ICキャッシュカード」、および指静脈パターンにより本人認証を行う「**生体認証ICキャッシュカード**」を発行しております。

### 1日のご利用限度額

- ◆ATM1日あたりのお引出し限度額は、磁気ストライプ・IC・生体認証ともに基本設定額を100万円としております。
- ◆お引出し限度額は、お客様のご要望により1万円単位で引上げ、引下げが可能です。上限はICチップ200万円、生体認証ICは500万円です。詳しくは、お届け印、ICキャッシュカード、本人確認書類等をご持参のうえ当金庫窓口へお申出ください。

### 暗証番号について

- ◆当金庫のATMで暗証番号の変更が可能です。生年月日、地番、電話番号、車のナンバー等の推測されやすい暗証番号は、速やかに変更されるようにお願いします。
- ◆暗証番号をカードに書込んだり、暗証番号のメモをカードと一緒に保管されないようにお願いします。
- ◆当金庫や警察の職員が、電話等でお客様の暗証番号をお尋ねすることはございません。

### キャッシュカード・通帳の保管について

- ◆キャッシュカードを入れた財布等を自動車内など他人の目につきやすい場所に放置しないよう、厳格なカード・通帳等の保管をお願いします。

### 通帳の盗難・紛失のお届け「24時間受付サービス」

- ◆キャッシュカードを紛失されたり、盗難に遭われた場合は、「**24時間受付サービス**」を実施しておりますので、ただちに当金庫本支店または下記までご連絡ください。または、ATMコーナー備付けの電話からも紛失等の受付をしております。

**「カード盗難等緊急連絡窓口」**  
**フリーダイヤル：0120-38-0005**  
**「しんきんATM監視センター」**  
**休日・夜間：06-6454-6631**

### カードの偽造・盗難被害への補償について

- ◆キャッシュカード、通帳の偽造・盗難やインターネットバンキングにより、預金者の不正な払戻しによる被害に遭われた場合は、「**預金者保護法**」に基づき原則として当金庫が被害額を補償させていただきます。
- ◆ただし、お客様に「**重大な過失**」または「**過失**」がある場合には、被害の全部または一部について当金庫が補償いたしかねるケースがありますのでご注意ください。

## 『振り込め詐欺被害者救済法』施行に関するお知らせ

**振り込め詐欺ご相談窓口を設置しました。**  
 振り込め詐欺の被害に遭われた方は、**警察へ被害届**等を提出のうえ、**振込先金融機関へご連絡**ください。



平成20年6月21日、「振り込め詐欺被害者救済法」が施行されました。この法律は「振り込め詐欺等の犯罪により、金融機関の口座に振り込まれ引き出されずに残っている犯罪被害金を被害に遭われた方々に返還する」手続とルールを定めたものです。当金庫では、振り込め詐欺の被害に遭われた方からのご照会・ご相談だけでなく、実際の申請手続のお手伝いをさせていただくため、下記のフリーダイヤルで受付を行っています。

### ご相談窓口

被害に遭われたお心当たりの方で、当金庫の口座へお金を振り込まれた方は、下記ご相談窓口にご相談ください。他金融機関の口座へ振り込まれた方のご相談についても、ご遠慮なくお電話ください。

**「振り込め詐欺ご相談窓口」**  
 但陽信用金庫 営業推進部 振込犯罪被害受付係  
**フリーダイヤル：0120-20-0707**  
 受付時間：月～金曜日 9:00～17:30  
 （祝日と年末・年始は除きます。）  
 TEL:079-422-7721 FAX:079-421-3982

※本手続に関し公共機関や金融機関が手数料や保証料の振込を依頼することはございません。また、ATMに誘導し操作を依頼することは一切ございませんので、ご注意ください。

### 詐欺の手口

警察官や弁護士等になりすましてお金を振込させる「**振り込め詐欺**」、身近な人になりすましてお金を振込させる「**オレオレ詐欺**」、利用した覚えのない有料サイト料金等を振込させる「**架空請求詐欺**」、還付金があると偽りATMを操作させる「**還付金詐欺**」、融資をするからと偽り保証金を入金させる「**融資保証金詐欺**」等があります。振り込む前に、必ず事実かどうかの確認をとり、不審な場合は警察にご相談ください。

## 預金保険制度のご案内

- ◆当座預金、利息のつかない普通預金など決済用預金は、全額保護されます。
- ◆利息のつく普通預金、定期預金、貯蓄預金、通知預金、納税準備預金、定期積金、元本補てん契約のある金銭信託（貸付信託を含みます）、金融債（保護預り専用商品に限ります）、これらの預金などを用いた積立・財形貯蓄商品、確定拠出年金の運用に関わる預金は、1金融機関ごとに合算して、1預金者あたり元本が1,000万円までとその利息等が保護されます。

### 預金保険対象商品と保護の範囲

預金などの分類		保護の範囲
預金 決済用	当座預金・利息のつかない普通預金等	全額保護
一般 預金等	利息のつく普通預金、定期預金、貯蓄預金、通知預金、定期積金、元本補てん契約のある金銭信託（ビッグなど）、金融債（保護預り専用商品に限ります）等	合算して元本1,000万円までとその利息等（※）を保護
等 対象外 預金 保険の	外貨預金、譲渡性預金、元本補てん契約のない金銭信託（ヒットなど）、金融債（保護預り専用商品以外のもの）等	保護対象外

※定期積金の給付補てん備金、金銭信託における収益の分配等も利息と同様保護されます。

### 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けます。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、研修等を通じて従業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。

以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」（平成12年法律第101号）に基づく「勧誘方針」です。

（注）当金庫は、確定拠出年金運営管理機関として、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定及び加入者等に対する提示の業務」及び「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関して本勧誘方針を準用いたします。

〈お問い合わせ窓口〉  
 支店長もしくは本店営業推進部  
**フリーダイヤル：0120-20-0707**

## 保険募集指針

当金庫は、以下の「保険募集指針」に基づき、適正な保険募集に努めてまいります。

- ◆当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守いたします。
- ◆当金庫は、お客さまに引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破たんした場合等の保険契約に係るリスクについてお客さまに適切な説明を行います。
- ◆当金庫は、取扱い保険商品の中からお客さまが自主的に商品をお選びいただけるように情報を提供いたします。
- ◆当金庫は、法令上の特例措置に基づき、以下の保険商品については、「当金庫から事業性資金の融資を受けている法人・その代表者・個人事業主等である当金庫の会員の方」「当金庫から事業性資金の融資を受けている会社等に勤務されているお客さま」を保険契約者とする保険募集を行う場合には、以下の保険金等の額を限度としてお取扱いさせていただきます。  
 ※詳細は、該当商品の募集を行わせていただく際にご説明をさせていただきます。

・個人年金を除く生命保険商品  
 保険契約者一人あたりの保険金その他の給付金の額の合計について、1,000万円を限度。

- ◆当金庫は、法令等に反する行為によりお客さまに損害を与えてしまった場合には、募集代理店として販売責任を負います。
- ◆当金庫は、ご契約いただいた保険契約に関し、ご契約内容や各種手続き方法に関するご照会、お客さまからの苦情・ご相談へのご対応等の契約締結後の業務にも適切に対応いたします。なお、ご相談・照会・お手続きの内容によりましては、引受保険会社所定のご連絡窓口へご案内、または保険会社と連携してご対応させていただくこともございます。
- ◆当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理いたします。また、お客さまから寄せられた苦情・ご相談の内容は記録し、適切に管理いたします。

**保険契約に関する苦情・ご相談等は、取扱営業店または下記までお問い合わせください。**  
**但陽信用金庫 企画部**  
**電話番号：(フリーダイヤル)0120-20-0707**  
**受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時30分**

