

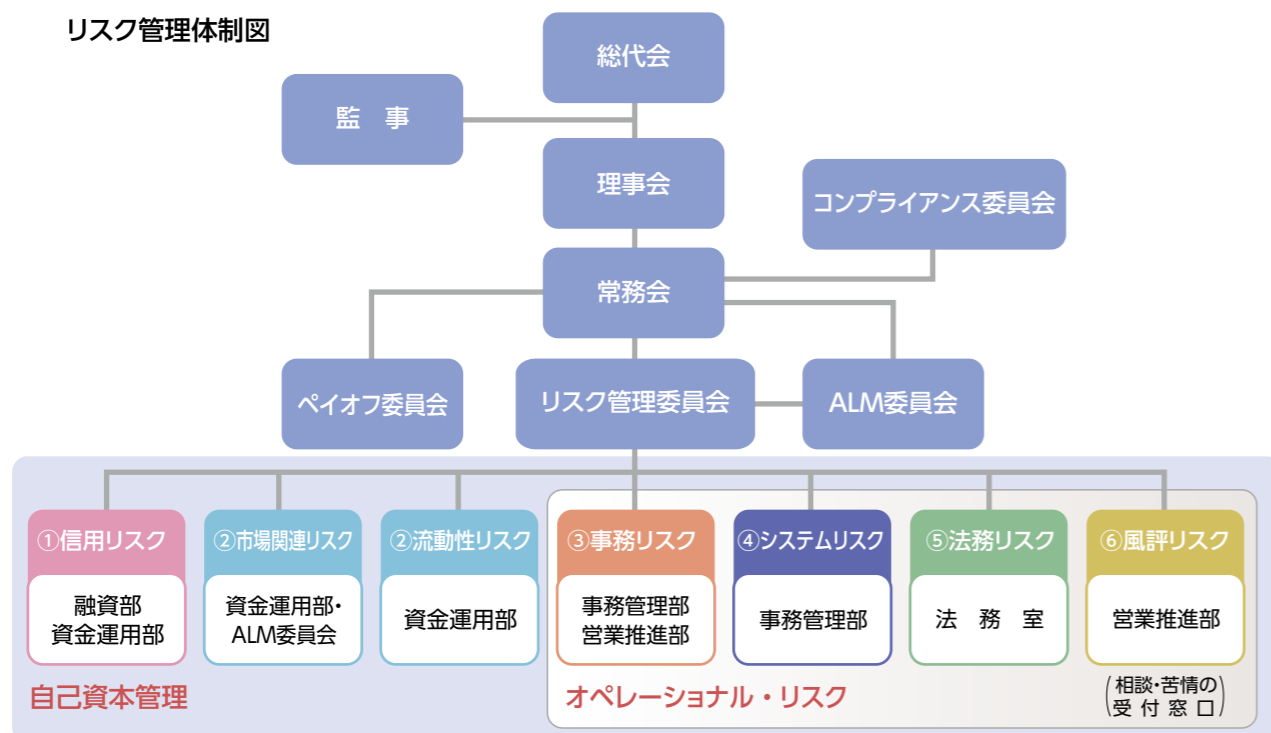
リスク管理体制

リスク管理の基本方針と体制

金融の自由化・国際化の進展やIT化による金融技術の発展等により、金融機関の業務は一段と多様化し、複雑化しており、経営においてリスク管理の重要性が飛躍的に高まっています。

当金庫は、内部管理体制の強化を最重要の経営課題と位置づけ、各リスク毎に責任部門を定めるとともにリスク管理委員会により統括管理し、リスクカテゴリーごとの方法で評価したリスクを総体的に捉え、自己資本等経営体力と対比・運営していくことによって、自己管理型のリスク管理を行う「統合的リスク管理」の構築をめざし体制の充実を図っています。

リスク管理体制図



- ①信用リスク**
 融資業務にあたっては、財務分析システムを利用して、独自の審査基準に基づいた融資をおこなっています。また、地域特性にも十分配慮しながら、大口の融資や特定の業種にかたよらない、バランスの取れた融資にも留意しています。
- ②市場関連リスク・流動性リスク**
 金利変動リスク、価格変動リスク、市場流動性リスクなど諸リスクの管理のためにALM(資産負債総合管理)を推進しています。また、有価証券の運用については、厳格な管理のもとに、安全性と確実性を重視した運用をおこない、安定的な収益確保に努めています。
- ③事務リスク**
 事務取扱いのうえでのトラブルや事故を未然に防止するために、事務取扱いの指導や監査を強化し、堅固な事務管理体制の構築に努めています。また、コンピュータシステムや事務手続き面のチェック機能の充実にも努めています。
- ④システムリスク**
 システムの管理体制については、相互牽制機能が働く体制を整えるとともに、重要なデータファイルやプログラムの破損、コンピュータシステムの障害時に備えてバックアップ体制を構築して、システムリスクの管理徹底に努めています。
- ⑤法務リスク**
 金庫経営、金庫取引等に係る法令・庫内規程等に違反する行為やその恐れのある行為が発生しないよう、法務リスクについての確に把握し、適正な管理を行い、企業倫理の確立と法令遵守の企業風土醸成、信用維持・確保を図るよう努めています。
- ⑥風評リスク**
 企業活動では常につきまとうリスクですが、日頃の業務活動のなかで風評リスクに関する情報の収集を図り、速やかに対応するように努めています。

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、下記の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

- 当金庫は、お客様の資産運用目的、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。
- 金融商品の選択・ご購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際に、当金庫はお客様に適正な判断をしていただくため、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
- 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、研修を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- 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勧誘は行いません。
- 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、窓口までお問い合わせください。

「振り込め詐欺救済法」に関するお問合せ窓口について

「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」(振り込め詐欺救済法)が2008年6月21日に施行されました。

この法律は、振り込め詐欺等の犯罪に利用された口座に残っている犯罪被害資金を、被害者の方に返還するルールを定めたものです。

振り込め詐欺の被害に遭われた方は、速やかに警察等の捜査機関に連絡いただくとともに、振込先の金融機関にご相談ください。

なお、当金庫の口座に振り込まれた場合には、下記問合せ窓口にてご相談をお受け致します。

当金庫以外の金融機関の口座に振り込まれた場合は、該当する金融機関へご連絡していただき、お手続きをお願い致します。

【お問合せ窓口】

- 中兵庫信用金庫 営業推進部
- 電話番号 (フリーダイヤル) 0120-748-915
 - 本支店 電話番号は店舗一覧(50ページ)をご参照ください
 - 受付時間 平日(月～金曜日)9:00～17:00(祝日と年末年始は除く)

被害者の方の手続きの流れ、犯罪利用預金口座の情報については、預金保険機構のホームページにてご覧頂けます。

預金保険機構のホームページ <http://furikomesagi.dic.go.jp/>

預金小切手を活用した特殊詐欺被害防止対策(通称:預手プラン)の実施について

当金庫は、兵庫県警察本部および京都府警察本部と連携し、振り込め詐欺などの特殊詐欺被害を未然に防止するため、2015年6月15日より「預金小切手を活用した特殊詐欺被害防止対策(通称:預手プラン)」を実施しております。

警察からの要請により、「預手プラン」では、ご高齢のお客様が窓口で高額のお金出金を希望される場合に、資金用途をご確認させていただくとともに、お振込みや預金小切手のご利用を勧めさせていただきます。

また、必要に応じて、お客様が詐欺被害に遭われていないか、警察官が確認をさせていただく場合がございますので、特殊詐欺被害を撲滅するため、お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ※ 預金小切手(自己宛小切手)は、当金庫が自らを支払人として振出す小切手のことです。自分(当金庫)に対して支払いを依頼するので「自己宛」といいます。現金化する際には、受取人の取引金融機関の口座へ入金するよう取立依頼をするため、現金化するまでに一定の時間を要し、この間に支払先を特定できる可能性が高いことから、万が一詐欺に遭われても、被害防止と犯人逮捕につながります。また、小切手に受取人の名前を記載いただくことにより、不正に小切手を取得した第三者への支払いを防ぐことができます。

- ※ 詐欺被害の防止ばかりでなく、①当金庫が支払人であるため安心してご利用いただける、②大きな金額でも一枚で済むので持ち運びに便利、③紛失や盗難にあった場合にも、現金に比べて被害を防ぐ可能性が高い、などの利点があります。

【お問合せ先】

- 中兵庫信用金庫 営業推進部
- 電話番号 (フリーダイヤル) 0120-748-915
 - 受付時間 平日(月～金曜日)9:00～17:00(祝日と年末年始は除く)

「インターネットバンキング（IB）の不正アクセス」について

全国の金融機関で、お客様に身に覚えのない預金の不正な払出しが多発しております。その殆どは、コンピュータウイルスに感染したパソコンからID・パスワードを不正に取得した者が、本人を騙ってログインし、不正にアクセス・資金を移動させる手口となっております。

つきましては、不正なアクセスによる被害に遭わないために、日頃から心がけていただきたい注意点をご紹介いたします。

OS・ブラウザを最新の状態にするとともに、セキュリティ対策ソフトを導入してください。セキュリティ対策ソフトの使用期限が過ぎていないか確認して下さい。

セキュリティ対策を行っていないパソコンはコンピュータウイルスに非常に高い確率で感染します。ウイルス感染を防止するために、OSやブラウザ、セキュリティ対策ソフトやその他ソフトウェアのアップデートを実施し、最新の状態として下さい。

インターネットバンキング専用セキュリティ対策ソフト「ラポート（Rapport）」（無料）をご利用ください。

ラポートはインターネットバンキングを狙ったウイルスの検知・駆除およびインターネットバンキングでの通信情報の改ざん防止を行うソフトです。このソフトは当金庫のインターネットバンキングのサイトからダウンロードでき、無料でご利用いただけます。現在ご使用中のセキュリティ対策ソフトと併用してご利用ください。

お振込の際はワンタイムパスワードが必要です。

インターネットバンキングで振込される場合はワンタイムパスワードのご利用が「必須」となっております。ワンタイムパスワードは、30秒間で変更され、1度しか利用できない使い捨てのパスワードです。詐取・不正利用が困難なワンタイムパスワードをご利用いただく事で、第三者による不正利用を防ぐことが可能となります。

電子証明書をご利用ください。（法人IBのみ利用可能）

電子証明書は、インターネットバンキングのログインに「固有の証明書」を必要とするログイン方式です。電子証明書の入っていないパソコンからはID・パスワードがあってもログインできなくなるため第三者による不正利用を防ぐ事が可能となります。

ID・パスワードの管理は厳重に行ってください。

常にインターネットにおける犯罪方法は進化しており、インターネット以外で情報が漏れてしまうこと（携帯電話やスマートフォンの紛失、ID・パスワード等を記載したお客様カードの紛失等）も考えられますので、日常でのID・パスワード等についての管理は厳重にお願い致します。また変更可能なパスワードについては定期的に変更していただくことを推奨します。

不正に情報を入力させる表示画面に注意して下さい。

インターネットバンキングにおいて、パソコンがコンピュータウイルスに感染することにより、ログイン後に、不正な画面を表示させ、確認番号等を入力させようとする事象を確認しております。確認番号等を要求された場合、絶対に確認番号等を入力しないでください。万が一、ログインパスワードや確認番号等を入力してしまった場合は、至急当金庫にご連絡下さい。

もし、おかしいと気づいたら

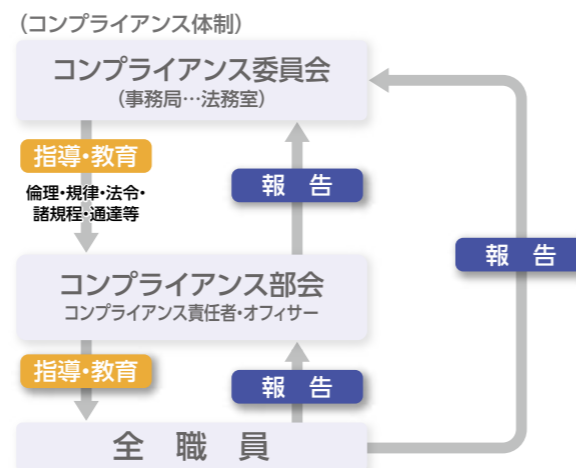
こまめに残高確認・入出金照会・通帳振替を実施していただくことで、身に覚えのない取引があった場合、その後に発生する被害を最小限にとどめることが出来ますので、ご自身の取引はこまめにご確認下さい。もしおかしいと思われた場合には、お取引店舗もしくは当金庫の事務管理部（0795-82-8862）までご連絡ください。

【お問合せ先】 中兵庫信用金庫 事務管理部事務集中課
○電話番号 0795-82-8862 ○受付時間 平日（月～金曜日）9:00～17:00（祝日と年末年始は除く）

法令等の遵守態勢（コンプライアンス）

当金庫は、高い企業倫理に従って透明で公正な事業活動をおこなうために、法令等遵守の徹底した取組みをおこなっています。具体的には、企業倫理が社会の秩序を維持し、安定を確保し、繁栄をもたらすために不可欠なものであるという観点から、「中兵庫信用金庫倫理綱領」を制定しております。また、法令等遵守の実践計画を定めた「コンプライアンス・プログラム」と、法令等遵守を実現するための具体的な手引書として、「コンプライアンス・マニュアル」も制定しております。

法令等遵守態勢の組織的な運営面においては、理事長を委員長とし、常勤役員を委員とする「コンプライアンス委員会」を設置し、本部、営業店には「コンプライアンス部会」を設け、法令等遵守態勢の徹底を図るとともに、法令等遵守に関する情報を管理し指導しています。



反社会的勢力に対する基本方針

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、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。

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、お客様との取引にあたり、本方針およ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。）し、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、次の事項を遵守いたします。

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のほか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および有効性について定期的に検証します。

顧客保護等管理方針

当金庫は、信用金庫法その他法令等により営む業務の利用者（利用者になろうとする者を含む。以下「顧客」という。）の保護および便利向上の重要性を十分に認識し、顧客保護等管理態勢の整備・確立に向けて方針を定め、組織全体に周知させるとともに、方針策定プロセスの有効性を検証し適時に見直しを行います。

1. 顧客に対する取引または、商品の説明および情報提供については、顧客の知識、経験、財産の状況および契約締結目的等を踏まえ、適切かつ十分に対応します。
2. 顧客からの苦情・問い合わせ・要望・相談及び紛争等については、顧客の理解と納得を得よう適切かつ十分に対応します。
3. 顧客にかかる情報については、情報の漏洩、紛失または毀損等を防止し、適切に管理します。
4. 業務の外部委託については、顧客にかかる情報の管理や顧客への対応が的確に行なわれるよう委託先を適切に監督します。
5. 顧客との取引において、顧客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します。

障がいや理由とする差別の解消に向けた取組みについて

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行され、金融機関には障がいや理由とする不当な差別的取扱いの禁止や障がいに対する合理的な配慮が求められています。当金庫は、個々のお客様にあった最適な金融サービスを提供することにより地域社会へ貢献するという基本認識のもと、障がいのある方にも健常者と同様の金融サービスを提供できるよう親切・丁寧な対応を行い、利便性の向上に取組んでいます。

お客さま本位の業務運営に関する取組み方針

当金庫は、お客さまの安定的な資産形成とお客さま本位の業務運営を実現するために、「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」を定め、より良い業務運営を実現するため、全役職員はこれを遵守するとともに、定期的な見直しを行い、一層の改善と態勢整備に努めます。

1. 当金庫は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図るために、お客さま本位の良質な金融商品やサービスを提供します。
2. 当金庫は、利益相反管理方針を定め、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に、不公平な取引により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します。
3. 当金庫は、金融商品やサービスに関する重要な情報やお客さまが負担する手数料、その他の費用等の情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。
4. 当金庫は、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品やサービスを提供します。
5. 当金庫は、お客さま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、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

当金庫は、お客様からの信頼を第一と考え、お客様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（2003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（2013年法律第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。

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様からの苦情対応に適切に取組みます。なお、当金庫の個人情報等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、下記の当金庫法務室までご連絡下さい。

【個人情報に関する相談窓口】 中兵庫信用金庫 法務室
住 所：〒669-1321 三田市けやき台 1-4-3
電話番号：079-569-7152

金融 ADR 制度への対応

苦情処理措置

苦情については、下記のいずれかにお申し出ください。公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ、ポスター等で公表しています。

- ・営 業 店（電話番号は 50 ページ参照）
- ・営業推進部（電話：0120-748-915 フリーダイヤル）

紛争解決措置

紛争については、上記営業推進部または全国しんきん相談所（9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば次の外部機関にお取次ぎ、または直接お申し出いただくことにより、解決を図ることができます。

- ・兵庫県弁護士会紛争解決センター（電話：078-341-8227）
- ・東京弁護士会 紛争解決センター（電話：03-3581-0031）
- ・第一東京弁護士会 仲裁センター（電話：03-3595-8588）
- ・第二東京弁護士会 仲裁センター（電話：03-3581-2249）

なお、東京三弁護士会は東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。その際には、お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫営業推進部」にお尋ねください。