

法令等遵守及び顧客保護管理態勢

法令等遵守（コンプライアンス）の取組み

当金庫は、地域金融機関として中小企業の健全な発展や地域住民の生活向上に寄与し、地域社会の繁栄に奉仕するという社会的使命を担っており、社会的責任と公共的使命に資するため法令や社会規範等を遵守し、役職員一人ひとりが金融機関業務に従事する者として高い

倫理観をもって行動するよう努めております。

今後とも役職員全員が法令等を厳格に遵守し、誠実かつ公正な業務遂行に努め、企業倫理の向上を図ってまいります。

村上信用金庫の行動綱領（要旨）

1.社会的使命・公共性の自覚と責任の遂行

村上信用金庫のもつ社会的責任と公共的使命を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。

2.質の高い金融等サービスの提供と地域社会発展への貢献

お客さまのニーズに的確に応えるとともに、質の高い金融サービスの提供等を通じて、地域経済・地域社会の発展に貢献する。

3.法令やルールの厳格な遵守

あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範に決してもとることのない、誠実かつ公正な業務運営を遂行する。

4.地域社会とのコミュニケーション

経営等の情報の積極的かつ公正な開示を始めとして、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。

5.環境問題・社会貢献活動への取組み

村上信用金庫が地域社会の中においてこそ存続・発展し得る存在であることを自覚し、社会貢献活動や環境問題に積極的に取り組む。

6.反社会的勢力との関係遮断

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除する。

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・異例な取引及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。

顧客保護等管理方針（要旨）

当金庫は、お客さまの利益を保護し、利便性向上のため、以下の事項について誠実に取組み、お客さまの信頼に応えてまいります。

1.当金庫は、法令やルールを遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。

2.当金庫は、お客さま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等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。

3.当金庫は、お客さまからのご意見や苦情については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めます。

4.当金庫は、お客さまの情報を適正かつ適法な手段で取得し、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さまの同意を得ることなく外部への提供を行いません。

また、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。

5.当金庫は、業務を外部業者に委託するにあたっては、お客さまの情報の管理やお客さまへの対応が適切に行われるよう努めてまいります。

金融商品に係る勧誘方針（要旨）

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、お客さまの知識、経験等の状況及び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、お客さまご自身の判断によってお決めいただきます。そのために、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に努めます。

4.当金庫は、お客さま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。

裁判外紛争解決(ADR)制度(要旨)

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。)を営業店又は業務部お客さま相談室で受け付けています。

1. 苦情等のお申し出があった場合、内部調査を行って事実関係を把握したうえで、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
2. 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

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)	関東地区しんきん相談所(一般社団法人関東信用金庫協会)
住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒104-0031 東京都中央区京橋3-8-1
電話番号	03-3517-5825	03-5524-5671
受付時間	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

3. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等のほか新潟県弁護士会が設置運営する示談あっせんセンターで紛争の解決を図ることも可能ですので、お客さま相談室又は上記全国しんきん相談所へお申し出ください。なお、

「全国しんきん相談所」や一般社団法人関東信用金庫協会が運営する「関東地区しんきん相談所」を始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。詳しくは下記「お客さま相談室」にご相談下さい。

各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。また、各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。

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	新潟県弁護士会示談あっせんセンター
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	〒951-8126 新潟市中央区学校町通一番町1
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	025-222-5533
受付時間	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	月～金(祝日、年末年始除く) 9:00～12:00、13:00～17:00

個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)(要旨)

当金庫は、お客さま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及び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を始め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。

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及び個人番号をいいます。

2. 個人情報の取得・利用について

(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) 個人情報の利用目的

- ① 当金庫は、認められた利用目的のために、かつ法令等で定められた範囲で個人情報を利用し、それ以外の目的には利用しません。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。
- ② 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。

3. 個人情報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に努めます。

4. 個人情報の開示・訂正等、利用停止等について

- ① 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、請求者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。
- ② お客さま本人から、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。
- ③ お客さま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きます。
- ④ 以上のとおり、お客さまに関する情報の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、下記のご相談窓口までお申し出下さい。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、お客さま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、個人データの安全管理措置を講じます。

6. 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。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、下記ご相談窓口までご連絡下さい。

村上信用金庫 お客さま相談室

受付時間 午前9時～午後5時(当金庫営業日)

新潟県村上小町2番15号

TEL. 0254-53-5583(直通) FAX. 0254-53-7889