

お客さま保護に向けた取り組み

■ 顧客保護等管理方針

わたしたち富士宮信用金庫は、法令やルールを厳格に遵守し、社会規範に則り、誠実かつ公正な地域金融機関としての活動を遂行します。また、お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上にむけて継続的な取り組みを行ってまいります。

1. 当金庫は、お客さまの信頼確保に努めつつ、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及びリスク説明を行います。
2. 当金庫は、お客さまからのご意見やご相談および苦情については、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るとともに、お客さまの正当な利益が保護されるように努めてまいります。
3. 当金庫は、お客さまの情報を、適切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、お客さまの情報を正確に保つように努めるとともに、情報への不正なアクセスや情報の流失・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. 当金庫が行う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。
5. 当金庫は、お客さまとの取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反の管理を適切に行ってまいります。

※本方針において「お客さま」とは「当金庫をご利用されている方およびご利用しようとされている方」を意味します。

※お客さま保護の必要性のある業務とは、与信取引、預金等の受入れ、金融商品の販売、仲介、募集等のお客さまと当金庫との間で行われるすべての取引に関する業務です。

■ 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。

■ お客さま本位の業務運営に関する基本方針

富士宮信用金庫では、経営理念である「地域の成長と前進を求め みなさまと共に歩みます」の実践に向け、お客さま本位の業務運営を実現すべく、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしました。

「お客さま本位の業務運営」の取組状況を定期的に公表し、企業文化として定着するよう努めてまいります。

I 〈お客さまの最善の利益の追求〉

お客さまの投資目的、ライフプラン、資産状況を把握した上で、お客さまの最善の利益となる商品・サービスの提案に努めます。

II 〈利益相反の適切な管理〉

取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に損なわれないように、利益相反の懸念がある場合には、適切に管理します。

III 〈手数料等の明確化〉

お客さまに負担していただく手数料等費用の詳細について、適切な資料に基づき、提供するサービスの内容とともに説明します。

IV 〈お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供〉

金融商品・サービスの提供にあたり、お客さまの投資判断に必要な商品のリスクとリターンとの関係やご案内する商品・サービスの選定理由等の重要な情報の提供を行うとともに、分かりやすい丁寧な説明に努めます。

V 〈お客さまにふさわしいサービスの提供〉

お客さまの金融知識や投資経験、購入等の目的、資産状況等を総合的に勘案して、お客さまのニーズにあった適切な金融商品をお客さまに理解していただける形で提案するよう努めます。

VI 〈職員に対する適切な動機づけの枠組み〉

質の高い金融サービスを提供するため職員研修の充実に努め、お客さま本位の取り組みを企業文化として定着させるよう、職員への教育の徹底に努めます。

■ 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、お客さまの知識、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、お客さま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、お客さま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、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。
- 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。

■ 反社会的勢力に対する基本方針

私ども富士宮信用金庫は、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。

■ 中小企業等金融円滑化のための基本方針

富士宮信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、中小企業等の金融円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

1. 取り組み方針

地域の中小企業及び個人のお客さまへの安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組みます。

2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取り組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、態勢整備を図っております。

- ①金融円滑化管理方針・金融円滑化管理規程を策定しています。
- ②金融円滑化管理責任者・顧客説明管理責任者・顧客サポート管理責任者・金融円滑化営業店管理者及び金融円滑化管理担当者を選任しています。

- ③「経営者保証に関するガイドライン」を遵守し、お客さまの個人保証に関する適切な対応を行っています。
- ④顧客支援課による経営改善計画書の作成支援等の経営改善支援を行っています。
- ⑤融資部において、店長及び融資担当役員等への金融円滑化に向けた指導を実施しています。

3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付条件の変更等の申出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら中小企業等の金融円滑化に努めてまいります。

※なお、お客さまからの貸付条件変更の相談及び変更等に関する苦情相談は、次の相談窓口をご利用ください。

富士宮信用金庫 融資部

電話番号 0120-117-615 (フリーダイヤル)

中小企業等金融円滑化への取り組み状況

(表1) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

(お客さまが中小企業者である場合)

(単位:件)

科 目	平成30年 3月末	平成31年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	7,142	7,895
うち、実行に係る貸付債権の数	6,818	7,506
うち、謝絶に係る貸付債権の数	165	171
うち、審査中の貸付債権の数	67	123
うち、取下げに係る貸付債権の数	92	95

(表2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

(お客さまが住宅資金借入者である場合)

(単位:件)

科 目	平成30年 3月末	平成31年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	125	127
うち、実行に係る貸付債権の数	99	101
うち、謝絶に係る貸付債権の数	19	19
うち、審査中の貸付債権の数	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	7	7

■ マネー・ローndリング及びテロ資金供与対策基本方針

富士宮信用金庫は、マネー・ローndリング及びテロ資金供与(以下、「マネロン・テロ資金供与」といいます。)の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次の通り定め、管理態勢を整備します。

1. 運営方針

理事会は、マネロン・テロ資金供与の防止を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、マネロン・テロ資金供与の脅威

に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。

2. 管理態勢

当金庫におけるマネロン・テロ資金供与対策の主管部は事務部とし、事務部が関係する各部や営業店等と連携を図りマネロン・テロ資金供与対策に取り組みます。

3. リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考え方にに基づき、当金庫が直面しているマネロン・テロ資金供与に関するリスクを特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講じます。

4. 顧客の管理方針

適切な取引時確認を実施し、顧客の属性に即した対応策を実施する態勢を整備します。また、取引時の記録等から定期的な調査・分析を行い、対応策を見直します。

5. 疑わしい取引の届出

営業店からの報告、またはシステムによるモニタリング・フィルタリングで検知した疑わしい顧客や取引等を適切に把握し、当局に速やかに疑わしい取引の届出を行います。

6. 資産凍結の措置

テロリスト等に対する資産凍結等の措置を適切に実施します。

7. 役職員の研修

継続的な研修を通じて、役職員のマネロン・テロ資金供与に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性等を有する役職員の確保・育成に努めます。

8. 実効性の検証

マネロン・テロ資金供与対策の管理態勢について、独立した内部監査部門による定期的な監査を実施し、その監査結果を踏まえて、さらなる改善に努めます。

■ 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、お客さまとの取引にあたり、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（以下「利益相反管理」といいます。）し、もって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、次の事項を遵守いたします。

1. 当金庫は、当金庫がお客さま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、お客さま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さまと行う取引
- ② 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さま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さまから得た情報を不当に利用して行う取引

(2) ①から③のほかお客さまの利益が不当に害されるおそれ

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さま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さま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さまとの取引を中止する方法
- ④ 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- ⑤ その他の方法

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。

■ 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り組みます。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、下記の当金庫相談窓口までご連絡下さい。

【個人情報等に関する相談窓口】

富士宮信用金庫 業務部営業企画課

住 所：〒418-8686 静岡県富士宮市元城町31-15

電話番号：0544-23-3117 FAX：0544-23-6222

Eメール：privacy@miyashin.co.jp

■ 富士宮信用金庫における金融ADRへの取り組み

当金庫は、お客さまからの問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または企画部リスク管理課で受け付けています。

■ 苦情処理措置

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。

富士宮信用金庫 企画部 リスク管理課	
住所	〒418-8686 富士宮市元城町31番15号
電話番号	0544-23-3145
受付時間	9:00～17:00（信用金庫営業日）
受付媒体	電話、手紙、Eメール（webmaster@miyashin.co.jp）

■紛争解決措置等

1. 当金庫は紛争解決のため、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。詳しくは上記企画部リスク管理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）	
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	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

2. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会及び静岡県弁護士会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、企画部リスク管理課または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。

名称	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	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～15:00

名称	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	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、13:00～16:00

名称	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	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～17:00

名称	静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター
住所	〒410-0832 静岡県沼津市御幸町21-1
電話番号	055-931-1848
受付日時	月～金（祝日、年末年始除く） 9:00～12:00、13:00～17:00

■「経営者保証に関するガイドライン」への取り組み状況

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客さまからお借入れや保証債務整理の相談を受けた際に真摯に対応するための態勢を整備しています。

また、経営者保証の必要性については、お客さまとの丁寧な対話により、法人と経営者の関係性や財務状況等の状況を把握し、同ガイドラインの記載内容を踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めています。

	平成30年度
新規に無保証で融資した件数	137件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	3.44%
保証契約を解除した件数	17件
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数（当金庫をメイン金融機関として実施したものに限り）	0件

お客さま保護に向けた取り組み

