コンプライアンス態勢・金融ADR

コンプライアンス態勢

1. 基本方針

富士宮信用金庫は、地域金融機関として揺るぎない信頼を得るため、「コンプライアンス」を経営の最重要課題と位置付け、役職員一人ひとりが業務の健全性と適切性を確保するため高い倫理観と使命感を持ってコンプライアンスを実践します。

2. 行動基準

(信用金庫の社会的使命と公共性の自覚と責任)

富士宮信用金庫のもつ社会的使命と公共性を常に自覚し、責任ある健全な業務運営の遂行に努める。

(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)

経済活動を支えるインフラとしての機能はもとより、創意と工夫を活かし、お客さま本位の業務運営を通じて、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した質の高い金融および非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。

(法令等やルールの厳格な遵守)

あらゆる法令等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。

(地域社会とのコミュニケーション)

経営等の情報を積極的、効果的かつ公正に開示し、広く地域社会とのコミュニケーションの充実を図る。また、当金庫を取り巻く幅広いステークホルダーとの建設的な対話を通して、社会からの理解と信頼を確保し、自らの価値向上を図る。

(人権の尊重)

すべての人々の人権を尊重する。

(従業員の働き方、職場環境の充実)

従業員の多様性、人格、個性を尊重する働き方を実現する。また、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保する。

(環境問題への取組み)

資源の効率的な利用や廃棄物の削減を実践するとともに、環境保全に寄与する金融サービスを提供するなど、環境問題に積極的に取り組む。

(社会参画と発展への貢献)

富士宮信用金庫が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、社会とともに歩む「良き企業市民」として、積極的に社会に参画し、その発展に貢献する。

(反社会的勢力との関係遮断、テロ等の脅威への対応)

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し、関係遮断を徹底する。また、国際社会がテロ等の脅威に直面している中で、マネー・ローンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努める。

3. コンプライアンス通報制度

(通報者および相談者)

通報窓口・相談窓口の利用者は、当金庫の役職員等（金庫役職員・パート職員・派遣社員・退職者（退職後1年以内)等)および当金庫と業務委託関係にあるフリーランス*1（業務委託契約終了後1年以内を含む)、当金庫の取引事業者の従業員*2(退職後1年以内)とします。

(注1)当金庫と業務委託関係にあるフリーランスとは特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律に規定される従業員を使用しない個人事業主などをいう。

(注2)当金庫の取引事業者の従業員とは、当金庫の事業を請負・委託契約等に基づいて行う他の事業者の従業員をいう。

金融ADRへの取組み

富士宮信用金庫は、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。)を営業店またはリスク統括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、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　リスク統括部　リスク管理課	
住　所	〒418-8686　富士宮市元城町31-15
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。詳しくは上記リスク統括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）	
住　所	〒103-0028　東京都中央区八重洲1-3-7
電話番号	03-3517-5825
受付日時	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

2. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会およ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、リスク統括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 ～ 16:00

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24-6
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