

お客様保護の態勢

■┃顧客保護等管理方針

当金庫は、法令および諸規則等を遵守のうえ、常にお客様の利益を尊重し、誠実に業務を行うとともに、 必要な知識の習得と能力の向上につとめます。お客様に対しては丁寧かつ誠意をもって接し、属性や目的、 経験等を十分考慮して、お客様の意向と実情を踏まえた対応を行い、信頼を得るようつとめます。

■ 金融商品に関する勧誘方針

当金庫は次の4項目を遵守し、お客様に対して金融商品の適正な勧誘を行います。

- 1. お客様の金融商品取引に関する知識、経験、財産の状況および当該金融商品の契約を締結する目的に照 らして適切な金融商品をおすすめします。
- 2. お客様ご自身の判断でお取引いただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項について十分に理解し ていただけるよう、適正な説明につとめます。その際に、不確実な事項について断定的な判断の提供や お客様の誤解を招くような説明は行いません。
- 3. お客様にとってご迷惑な時間帯や不都合な場所などで勧誘を行いません。
- 4. 本勧誘方針を役職員一同に徹底し、金融商品の販売、契約に関する法令などの遵守につとめます。

■ 預金等の不正な払戻しへの対応

預金者保護法の趣旨を踏まえ、偽造・盗難カード、盗難通帳およびインターネットバンキング(個人の お客様用)による預金等の不正な払戻し被害が発生した際に、お客様に過失がない場合につきましては、 原則補償することとしています。

今後も安心して〈ろうきん〉をご利用いただくための取組みを強化し、お客様の立場に立った対応につと めます。

| プライバシー・ポリシー

当金庫は、高度情報通信社会におけるお客様の個人情報を適切に保護することが重要であると認識し、 以下の方針に基づき取り組むことを宣言いたします。

1. 個人情報の取得について

当金庫は、お客様とのお取引やサービスを提供するため、 適法かつ公正な手段によって、お客様の個人情報をお預 かりいたします。

2. 個人情報の利用について

- (1)当金庫は、お客様の個人情報を、公表している利用目 的あるいは取得の際にお示しした利用目的の範囲内で、 業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。
- (2)当金庫は、お客様が所属する会員団体(労働組合等) との間で、お客様の個人情報を共同利用させていただ いております。
- (3)当金庫は、お客様の個人情報の取扱いを外部に委託す ることがあります。委託する場合には、適正な取扱い を確保するための契約締結、実施状況の点検など、お 客様の個人情報が安全に管理されるよう適切な監督を 行います。
- (4)当金庫は、お預かりした個人情報を、お客様の同意が ない第三者への提供・開示はいたしません。

3. 個人情報の管理について

当金庫では、お客様の個人情報は紛失・破壊・改ざん・ 漏えい・不正アクセスなどが生じないようにセキュリティ 対策を講じて適正に管理いたします。

4. 個人情報の開示・訂正・利用停止について

お客様が、ご自身の個人情報について、内容の開示・ 訂正・利用停止等を求められる場合は、当金庫窓口また は下記に記載のお問い合わせ先までご連絡ください。

5. 個人情報保護の維持・改善について

当金庫は、個人データ管理責任者をおき、お客様の個 人情報が適正に取扱われるよう、職員への教育を徹底し、 取扱い状況を点検するとともに、個人情報保護の取組み を見直し改善いたします。

6. 個人情報に関する法令等の遵守について

当金庫は、個人情報保護法などの法令等を遵守し、お 客様の個人情報を取扱いいたします。

お問い合わせ先

《業務統括部》

TEL 0120-480-975 FAX 025-225-2229 e-mail:gyoumu-t@niigata-rokin.or.jp または、最寄りのお取引店舗 (最寄りのお取引店舗は27~29頁を参照ください。)

■ 利益相反管理方針

当金庫は、法令、規程等を遵守し、誠実で公正な事業遂行を通じて、当金庫の商品・サービスの最良な提 供を実現することをもって、お客様の金融に関する正当な利益の確保に取り組みます。

当金庫とお客様の間、および当金庫のお客様相互間において利益相反のおそれがある場合は、法令等に則 りお客様の利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じます。

金融円滑化管理の態勢

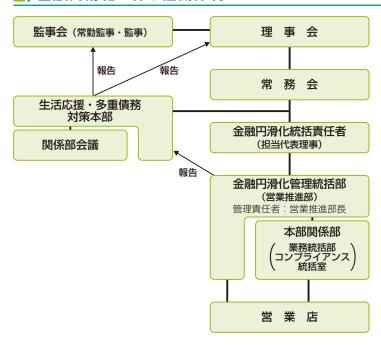
■ 金融円滑化管理方針

当金庫は、創業の原点である相互扶助の精神のもと、働く人とその家族の生活向上および夢の実現に寄与 することにより、お客様の信頼を一層高め、生涯にわたって取引いただける協同組織の福祉金融機関として の事業運営を基本としております。

そのため、労金が持つ社会的責任と公共的使命を十分認識のうえ、勤労者の生活安定に貢献するため、 「生活応援運動」の取組みを通じ、お客様に対して必要な資金を円滑に供給いたします。

新規融資や貸付条件変更等の相談・申込みには、お客様の生活改善の可能性その他の状況等を考慮し、 適切かつ迅速に対応いたします。

■ 金融円滑化に係る組織体制



理事会.

金融円滑化管理の方針・規程等を制定し、 金融円滑化管理態勢を構築・推進します。

生活応援・多重債務対策本部

理事長を本部長とし、金融円滑化管理状 況の把握および態勢強化に向けた審議等を 行い、その結果を理事会および監事会へ報 告します。

金融円滑化管理統括部 (営業推進部)

金融円滑化管理態勢の充実・強化につと め、態勢を評価し、その結果を生活応援・多 重債務対策本部へ報告します。

営 業 店・

営業部店長を営業店対策責任者、内部次席 を営業店相談責任者とし、お客様の生活設計 や返済に係る負担の軽減を主眼に、個々の状 況に対応した解決策を提案します。

■ 金融円滑化に向けた貸付条件変更等の実施状況

住宅ローンをご利用のお客様向け

(単位:件、百万円)

項目		申込み				
			実 行	謝絶	審査中	取下げ
2013年度末	件数	1,070	893	94	15	68
	金 額	10,863	9,100	939	126	696
2012年度末	件数	875	719	75	19	62
	金額	8,803	7,272	744	157	629

お問い合わせ先・

《営業推進部》 TEL 0120-191-880 受付時間 平日 9:00~17:00 (ただし、当金庫の休業日を除く)