

## 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るとともに、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づき、お客様の立場に立った良質な商品・サービスを提供するほか、わかりやすい情報提供などに取り組みます。

### 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。

### 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。なお、「個人番号」および「特定個人情報」の取扱いについては、「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」をご覧ください。

#### 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・利用停止等について

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35頁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り扱われるよう、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。

## 特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針

当金庫は、個人番号および特定個人情報(以下「特定個人情報等」という。)保護の重要性を認識し、その適正な取扱いの確保について組織として取り組むため、以下の方針に基づきお客様の特定個人情報等の保護につとめます。

### 1. 関係法令、ガイドライン等の遵守

当金庫は、「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」、「個人情報の保護に関する法律」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」および「(別冊)金融業務における特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」等を遵守して、特定個人情報等の適正な取扱いを行います。

### 2. 安全管理措置に関する事項

当金庫は、お客様の特定個人情報等について、漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、特定個人情報等を取り扱う従業者や委託先(再委託先等を含みます)に対して、必要かつ適切な監督を行います。

### 3. 質問および苦情処理の窓口

当金庫は、特定個人情報等の取扱いに関するご質問や苦情に適切かつ迅速に対応いたします。お問い合わせは、本頁下部のお問い合わせ窓口にて承ります。

## マイナンバーへの対応

2016年1月以降、法令に基づき、税務署に提出する法定調書などの書類に、個人番号(マイナンバー)・法人番号を記載することが義務づけられました。

このため、当金庫でも非課税財形預金(年金・住宅)、定期預金などのお手続きの際に、個人番号(マイナンバー)・法人番号のお届けをお願いしています。

また、2018年1月から、預金の新規口座開設や既存口座の各種お手続きの際に、個人番号(マイナンバー)・法人番号のお届けをお願いしています。

## 預金等の不正な払戻しへの対応

預貯金者保護法の趣旨を踏まえ、偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳およびろうきんダイレクト(個人のお客様用インターネットバンキング)による預金等の不正な払戻しが発生した際に、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。

また、団体のお客様用インターネットバンキングにおいても、お客様に過失がなく当金庫が定めるセキュリティ対策基準を満たしている場合、1事故あたり1,000万円を上限として補償することとしています。

## 安全性向上の取組み

### ●キャッシュカード

偽造カードによる不正な払戻し被害を防止するため、偽造や不正な読み取りが困難な「ICキャッシュカード」を取り扱っています。

### ●ATM

お客様から安心してATMをご利用いただけるよう、ATM全台に「覗き見防止フィルター(遮光フィルター)」および「広視野角ミラー」を設置しています。

また、偽造・盗難キャッシュカードの不正利用等を防止するため、ATMにキャッシュカードのご利用限度額を減額する機能や暗証番号入力パネルの番号表示を並び替える機能を備えています。

### ●インターネットバンキング

インターネットを通じたサイバー犯罪からお客様の大切な財産を守るため、ろうきんダイレクト(個人のお客様用インターネットバンキング)において、60秒ごとにパスワードを自動生成する「ワンタイムパスワード」やキャッシュカード取引等が行われた際にご登録メールアドレスに取引情報を通知する「通知メールサービス」等をご利用いただけます。

また、団体のお客様用インターネットバンキングにおける各種取引においても、「ワンタイムパスワード」のご利用を必須としています。

### お問い合わせ先

お取引店または下記窓口にお問い合わせください。

《業務統括部》☎0120-480-975 FAX 025-225-2229 e-mail:n\_gyoumu\_34121@niigata-rokin.or.jp

受付時間/平日…9:00~17:00(ただし、当金庫の休業日を除く)

## 特殊詐欺(振り込め詐欺等)防止の取組み

特殊詐欺(振り込め詐欺等)を未然に防止する取組みとして、新潟県警察が実施する「特殊詐欺被害防止対策に係る県内金融機関統一対応」に基づき、以下の取組みを実施しています。

- 窓口における声かけの強化および、「お客様アンケート」や「声かけツール」等の活用
- 被害が懸念される場合の警察宛通報の徹底
- 高齢のお客様が払戻しする場合の口座振込等の推奨
- 70歳以上のお客様について、ATMによるお振込みを制限
- 有線放送メッセージによる注意喚起
- 特殊詐欺被害防止啓発DVDの放映、懸垂幕の掲示、対策ポスターの掲示 等



近年、全国的に多発している振り込め詐欺等の特殊詐欺被害を未然に防止するため、新潟県警察本部と連携し、〈新潟ろうきん〉独自の特殊詐欺被害防止対策チラシおよびポスターを作成し、本支店窓口および店外ATMに備え置くなど、啓発活動を実施しています。

また、特殊詐欺被害防止対策チラシは、警察署主催の防犯講習会等で活用いただいています。

〈新潟ろうきん〉は、今後もお客様の大切な資産をお守りするため、特殊詐欺被害の発生防止に積極的に取り組んでまいります。

## 振り込め詐欺救済法への対応

2008年6月21日に振り込め詐欺救済法(正式名称「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」)が施行されました。

本法は、振り込め詐欺やヤミ金融などの犯罪に利用された口座を停止し、一定の手続きのもと、金融機関の犯罪利用口座に滞留している被害資金の返還についての手続等を定めたものです。

当金庫では、振り込め詐欺等の犯罪により当金庫の預金口座にお振込みされた方、あるいは当金庫から他の金融機関へお振込みされた方からのご照会・ご相談をお受けしています。

また、振り込め詐欺等による被害を受けたと思われる方は、直ちに警察等の捜査機関に連絡されるようお願いいたします。

本法の対象となる犯罪に利用された預金口座の債権消滅に関する公告および被害回復分配金の支払のための公告については、預金保険機構のホームページをご覧ください。

## 金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)への対応

### ●お客様からのお申出への対応

当金庫は、お客様からのお申出に公正かつ的確に対応するため、業務運営体制・内部規程を整備し、その内容をホームページ、パンフレット等で公表しています。

お申出は、営業店または本部にて以下のとおり承っております。

**営業店** 電話番号は58～59頁をご参照ください。受付日時は当金庫営業日の9:00～17:00です。

**本部** フリーダイヤル ☎0120-191-880にて承っております。受付日時は、平日・土曜・日曜の9:00～17:00です。ただし、月曜～金曜の祝日(振替休日を含む)、5月3日～5月5日、12月31日～1月3日、および1月4日、1月5日が土曜・日曜の場合は除きます。

### ●紛争解決への対応

労働金庫では、お客様からのお申出のうち金庫とお客様の間では解決できなかった場合について、下記の弁護士会が設置運営する仲裁センター等を、紛争解決のための機関として指定しています。

当金庫営業日に、営業店・本部または全国労働金庫協会ろうきん相談所(9:00～17:00、電話:0120-177-288)へお申出いただければ、仲裁センター等にお取次ぎいたします。

また、お客様から各弁護士会に直接お申出いただくことも可能です。

- 東京弁護士会 (電話:03-3581-0031)
- 第一東京弁護士会(電話:03-3595-8588)
- 第二東京弁護士会(電話:03-3581-2249)

なお、仲裁センター等では、東京都以外の地域の方々からの申立てについて、当事者のご希望を伺ったうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める次の方法も用意しています。

- 移管調停:東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管する。
- 現地調停:東京三弁護士会の斡旋人と現地地方弁護士会の斡旋人が、現地弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決にあたる。

※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。