

## 法令等遵守の体制

コンプライアンス（法令等遵守）とは、法令やルールを厳格に遵守することはもとより、さらには社会的規範を全うすることをいいます。

金融機関にはその社会的機能から高い公共性を求められており、コンプライアンスへの取組みが一層重要となっています。

当金庫では、「法令等遵守委員会」、さらに「リスク管理・コンプライアンス統括室」を設置し、法令等遵守の体制強化に努めています。また「稚内信用金庫行動綱領」、「法令等遵守マニュアル」、「公益通報者保護に関する規程」を制定し、役員職一人一人が地域金融機関としての社会的使命と高い公共性を常に自覚するとともに、責任ある健全な業務運営の遂行に努め、法令等遵守の浸透・定着を図っています。

また、毎年度コンプライアンスを実現するためのコンプライアンス・プログラムを策定し、「コンプライアンス教育研修」等を実施しています。



### 【稚内信用金庫行動綱領】〈序文〉

稚内信用金庫（以下、金庫という。）は、高い公共性を有し、地域の中小企業と地域住民のための協同組織の金融機関として、業界が掲げる〈中小企業の健全な発展〉、〈豊かな国民生活の実現〉、〈地域社会繁栄への奉仕〉の三つのビジョンの下、その社会的使命を自覚し地域の発展のために尽力してきた。

これからも、その社会的使命と責任を全うする金融機関として、地域社会の負託に応え、これまで以上の揺るぎない信頼を確立するため、茲に行動綱領を定める。

### 平成25年度コンプライアンス・プログラム達成状況

施策	実施の方法および時期等
1. 経営の関与 【理事会】 ・コンプライアンス・プログラムの決定 ・コンプライアンス・プログラムの進捗状況・達成状況の評価、重要事象報告検証等 ・常勤役員の一部内会議参加によるコミュニケーション醸成と内部の管理体制の強化 ・常勤役員のコンプライアンス研修等への参加  ・常勤役員によるコンプライアンスについての指導	・平成25年2月26日の理事会にて決定 ・達成状況報告：平成26年4月15日の理事会に報告 ・重要事象は随時理事会に報告 ・理事長（全営業店延110回）および専務理事等による店舗巡回実施 ・内部管理統括責任者研修会（全信協）常務理事出席 ・北海道地区コンプライアンス連絡協議会（北信協）専務理事出席 ・臨店指導（全営業店実施）
2. 諸規程類 【規程・マニュアル等の整備】	・法令等遵守委員会の開催に基づき、規程要領等の制定・改正（10件）
3. 遵守管理体制 【コンプライアンス実践の検証】	・監事による業務監査 営業店監査（全営業店実施） ・検査部による定例検査（本部および全営業店実施） ・リスク管理・コンプライアンス統括室による臨店検証（17店舗実施）
4. 遵守態勢の充実・強化 【法令等遵守委員会】 ・交通事故報告、相談、苦情等の対応 【リスク管理・コンプライアンス統括室】 ◇継続的モニタリングとフォローアップ ・改正取引法に基づく「取引時確認」事務および「疑わしい取引」の届出事務 ◇臨店実施 ・コンプライアンスの実践に係るブロック別意見交換会の開催 ・「営業店長に対する質問および自己評価シート」を活用した改善指導 ◇その他 ・不正アクセス禁止法の改正を踏まえた警察との連携  ・反社会的勢力に対する実務対応の検討・整備 【全部支店法令等遵守責任者・担当者】  ◇法令等遵守責任者の部下職員に対するコンプライアンス指導強化 ・職場離脱時の業務点検、個別面談・身上把握の充実  ・店内検査の厳正な実施	・法令等遵守委員会を経て常務会への対応提案  ・金庫内イントラネットによる「取引時確認」事務のフォローアップおよび「疑わしい取引」事例の周知  ・ブロック別意見交換会開催（6地区、57名参加） ・営業店長へのヒアリング実施時に指導  ・北海道警察本部「インターネット不正送金事務等」に対する協力依頼文書により実施 ・利用者へ随時注意喚起を実施 ・預金取引の解消対応1先 ・実務対応の整備に関する検討を継続 ・発生事例等に基づく勉強会の実施  ・連続5営業日以上職場離脱（294名100%） 「連続職場離脱時の事故防止チェックシート」により都度実施 ・営業店長による身上把握シートの活用 ・人事課面談時の自己申告書等の有効活用 ・店内検査報告書の追加変更の実施と「店内検査実施の手引き」により具体的検査手法を指示（検査部） ・毎月の店内検査報告書の精査による指導、強化の実施
5. 研修体制 【コンプライアンス教育研修】 ◇人事教育研修 ・全信協主催研修への派遣 ・北信協主催研修への派遣 ・内部集合研修  ・金融商品販売業務研修 ◇部内研修およびリスク管理・コンプライアンス統括室臨店指導研修（パート職員含む）  ◇交通安全並びに防犯教室開催 ◇警察当局や顧問弁護士との講習会や意見交換会開催  【通信教育】 【認定試験】	・平成25年度人事教育研修計画に従って随時実施 合計33講座 延84名受講 ・新入職員研修（年2回） ・得意先担当者、コンプライアンス担当者会議開催 ・証券外務員再研修（213名参加）他 ・コンプライアンス（規程等を周知含む）勉強会 各支部単位で随時開催（440回開催） ・与信取引に係るコンプライアンス審査部による勉強会（8回開催） ・外為取引に係るコンプライアンスリスク管理・コンプライアンス統括室による勉強会（2回開催） ・交通安全並びに金融防犯教室 稚内地区（91名参加） ・不当要求防止責任者講習 稚内地区（6名参加） ・振り込め詐欺防止訓練（2店舗、14名参加） ・夏期冬道安全運転講習 旭川地区（4名参加） ・警察当局および顧問弁護士との講習会および意見交換会 旭川地区 ・必修講座104名、任意講座52名受講 ・個人情報保護オフィサー（銀行）（13名合格） コンプライアンスオフィサー銀行（4名合格） ・生保・損保の資格試験（6回13名合格）

### 平成26年度コンプライアンス・プログラム

項目	実践計画の具体的施策	実施時期
1. 経営の関与	【理事会】 ・次年度コンプライアンス・プログラムの決定 ・コンプライアンス・プログラムの進捗、達成状況の評価 ・重要事象の報告に係る検証	第4四半期
	【常務会】 ・経営陣の営業店訪問による業務実態の把握（役員定例検査講習会、コンプライアンス関連のブロック別意見交換会参加、営業店とのコミュニケーション）	随時
2. 諸規程類	【規程・マニュアル等の整備】 ・法令等遵守マニュアル・付随規程の見直し ・法施行、改正に対応した規程、マニュアル等の見直し ・苦情・事務事故等に対応した事務規程・要領等の見直し	随時
3. 遵守管理体制	【コンプライアンス実践の検証】 ・監事による業務監査 ・検査部による定例検査 ・リスク管理・コンプライアンス統括室による業務検証	随時
4. 遵守態勢の充実・強化	【法令等遵守委員会】 【リスク管理・コンプライアンス統括室】 ◇業務指導とモニタリング  ◇態勢の整備・推進  ◇その他	随時
	【全部支店】 ◇コンプライアンスの実践（ルールに基づき正しい仕事の実践とチェックの徹底）  ◇交通安全並びに防犯教室開催  ◇警察当局や顧問弁護士との講習会、意見交換会  【コンプライアンス教育・研修】 ◇人事教育研修  ◇職場研修（多面的な教育機会）  ◇通信教育、認定試験	随時 通期 随時
5. 研修体制	・業務知識の習得、業務リスクの理解（未然防止型リスク管理） （リスク認識に係るディスカッションの活発化、日常業務に密着したテーマ、事例をもとに少数単位、階層別単位等による反復勉強会） ・地区別に開催（稚内地区は11月開催予定） ・夏期冬道安全運転講習への参加（旭川、札幌） ・地区別、階層別に開催（反社会的勢力や特殊詐欺事案への対応、コンプライアンス関連事項） ・全信協、北信協主催研修への派遣・内部集合研修 ・その他関係団体主催研修への派遣 ・本部各支部の営業店訪問による業務上のコンプライアンス指導（融資業務、人事管理、事務管理、営業推進、外為取引等に係るコンプライアンス指導） ・金融コンプライアンス基本コース、個人情報保護法コース等 ・コンプライアンス・オフィサー認定試験1級、2級受験動員継続	随時

## 金融 ADR 制度への対応

### [苦情処理措置]

当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日（9時～17時）に営業店（電話番号は56～57ページ参照）またはリスク管理・コンプライアンス統括室（電話：0162-23-5131）にお申し出ください。

### [紛争解決措置]

札幌弁護士会（電話：011-251-7730）、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）の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、利用を希望されるお客さまは、当金庫営業日に、上記リスク管理・コンプライアンス統括室、北海道地区しんきん相談所（9時～17時、電話：011-221-3273）または全国しんきん相談所（9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出ください。また、お客さまから、各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

なお、東京の三弁護士会は、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、①お客さまのアクセスに便利な地域の弁護士会において、東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いて共同で紛争を図る方法（現地調停）、②当該地域の弁護士会に紛争を移管し、解決する方法（移管調停）もあります。詳しくは、東京の三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫リスク管理・コンプライアンス統括室にお問合わせ下さい。

## 反社会的勢力に対する基本方針

私ども稚内信用金庫は、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。

### 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し、もってお客さまの利益を保護するとともに、遵守事項を定め、お客さまからの信頼の向上に努めます。

### 個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

当金庫は、お客様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（平成15年法律第57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、その他の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。

### 保険募集指針

当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守し、適正な保険募集を行うための方針として、「保険募集指針」を定めております。

詳しくは当金庫本支店の店頭ポスター、または当金庫ホームページをご覧ください。