

# 利用者保護への対応

## 顧客保護等管理態勢

### ● 顧客保護及び顧客の利便性向上への取り組み

当金庫は、お客さまの資産、情報及びその他の利益を保護するため、お客さまとの取引に際しての説明、お客さまからの相談又は苦情等への対処、お客さまの利益相反の管理については、関係諸法令等を遵守し、適切に行っています。また、お客さまに関する情報についても適切に保護・利用等を行うことで、地域社会に貢献できる金融機関として、お客さまの最大限の信頼を得ることができるよう努めています。

### ● 管理態勢

お客さま保護・利便性の向上にむけた「顧客保護等管理方針」及びお客さまの金融に関する正当な利益の確保にむけた「利益相反管理方針」を定めています。これら管理方針に則り管理規程等を制定し、管理責任者（役員）及び管理部署の配置、研修の実施、監査部による実効性の検証を行うなど態勢の整備に努めています。

#### 顧客保護等管理方針の概要

当金庫は、労働金庫法令等に基づき、預金・貸出・為替取引、国債・投資信託・保険商品等の販売・募集のサービスのご提供など、お客さま（会員・利用者・契約者）との取引等の適切性及び十分性を確保するため、経営方針に則り、お客さま保護及び利便の向上に向けた顧客保護等管理方針を定めています。また、顧客説明、顧客サポート等、顧客情報管理、外部委託管理に係る内部規程を定め、管理体制ごとに管理責任者を配置し、管理・指導部署、教育部署を定めて職員の指導教育を行うとともに、内部監査部門がその実効性を検証する体制としております。

#### 顧客保護等管理方針の骨格

1. お客さまを保護するために行うべき以下の管理に関する方針
  - (1) お客さまに対する取引又は商品説明及び情報提供の適切性及び十分性の確保
  - (2) お客さまの相談・苦情等の対処の適切性及び十分性の確保
  - (3) お客さまの情報の管理の適切性の確保
  - (4) 金庫の業務を外部委託する場合におけるお客さま情報の取り扱いの管理の適切性の確保
2. お客さまの範囲
3. お客さま保護の必要性のある業務の範囲

※本方針は、北陸労働金庫ホームページにて掲示しています。(http://hokuriku.rokin.or.jp)

#### 利益相反管理方針の概要

当金庫は、すべてのお客さまが平等に利益・サービスを楽しみ、お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得ることがないよう、また、お客さまに対する利益よりも優先して他のお客さまの利益を図ることがないよう、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、お客さまの金融に関する正当な利益の確保に取り組んでいます。

当金庫は、将来にわたってお客さまから信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客さまの保護に継続的に取り組むものとし、利益相反管理方針を定め広く公表しております。

#### 利益相反管理方針の骨格

1. 利益相反の管理
2. 利益相反管理の対象取引と特定方法
3. 利益相反取引の類型
4. 利益相反管理体制
5. 利益相反管理の対象範囲

※本方針は、北陸労働金庫ホームページにて掲示しています。(http://hokuriku.rokin.or.jp)



## 個人情報保護法への対応

当金庫は、「個人情報保護法」に対して、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、以下の方針に基づきお客さまの個人情報の保護に努めています。

### プライバシーポリシー（個人情報保護方針）

#### ① 個人情報の取得について

当金庫は、お客さまと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、お客さま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、お客さまの個人情報を、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、お客さまが所属する労働組合等（会員団体）との間で、お客さまの個人情報を共用させていただいております。
- (3) 当金庫は、お客さまの個人情報の取り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、当該委託先について厳正な調査を行ったうえ、お客さま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、法令に定める場合を除きお預かりした個人情報を、お客さま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、お客さまの個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えい・不正アクセスなどを防止するため、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

お客さまが、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、当金庫問い合わせ窓口（下記に記載の問い合わせ先）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、顧客情報管理責任者をおき、お客さまの個人情報が適正に取り扱われるよう、従業員への教育を徹底し、適正な取り扱いが行われるように点検すると同時に、個人情報保護の取り組みを見直し改善いたします。

#### ⑥ 個人情報等の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て、お客さまの個人情報を取り扱いいたします。

#### ⑦ お問い合わせ先

《当金庫本店窓口》  
《コンプライアンス室》フリーダイヤル 0120-094-250  
Tel 076-231-2147 Fax 076-231-1205  
E-mail: compli@hokuriku.rokin.or.jp

## ペイオフへの対応

当金庫では、ペイオフ全面解禁を受け、全額保護対象の「決済用預金」の発売や情報開示など、引き続き「安心・健全・貢献」を前面に掲げ取り組みを行っています。

### ● 経営の健全性を高める取り組み

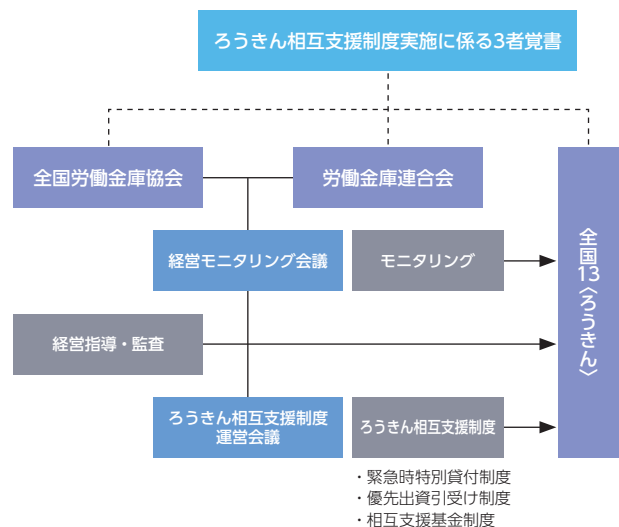
当金庫は、2004年度より契約監査法人の会計監査を受けています。

### ● 全国規模でのろうきんセーフティネットの整備

お客さまの預金を守る公的セーフティネットとして「預金保険制度」があります。ろうきんでは、この「預金保険制度」とは別に、ろうきん業態独自のセーフティネットを用意しています。

1番目の柱は、全国労働金庫協会及び労働金庫連合会による定例的な経営状況のモニタリングと労働金庫監査機構による監査です。経営上の問題が認められる場合には、その問題の程度に応じて必要な措置を講じ、問題の早期改善を図ることとしています。また、労働金庫監査機構は全国ろうきんの監査を実施し、指導を行っています。

2番目の柱は、労働金庫連合会の金融機能を活用した「ろうきん相互支援制度」です。万一、ろうきんに経営上の問題が生じ、支援が必要となった場合には、労働金庫連合会が緊急資金の貸し出しや資本注入、資金援助を行うことにより経営をサポートします。



## ☺ 保険募集への対応

当金庫では、損害保険募集業務及び生命保険募集業務を行っています。保険募集に際しては、お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう、適正な販売・勧誘活動に努めています。

### 保険募集指針（抜粋）

- 保険募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。
- 商品に関するお客さまの知識、経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さまのご意向と実情に応じた保険募集に努めます。
- お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。
- お客さまのご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客さまの満足度を高めるよう努めます。

※本方針は、北陸労働金庫ホームページにて掲示しています。  
(<http://hokuriku.rokin.or.jp>)

## ☺ 共済募集への対応

当金庫では、全国労働者共済生活協同組合連合会（以下、「全労済」といいます。）の代理店として、「労金住宅ローン専用火災共済」及び「火災共済・自然災害共済」の代理募集業務を行っています。共済募集に際しては、お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう、適正な販売・勧誘活動に努めています。

### 共済募集指針（抜粋）

- 共済募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な募集等に努めます。
- 当金庫は、全労済の募集代理店として、全労済の会員である都道府県労済の組合員の皆さまの共済契約締結の媒介を行います。
- 商品に関するお客さまの知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた共済募集に努めます。
- お客さまへの商品説明等については、募集・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。
- お客さまのご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客さまの満足度を高めるよう努めます。

※本方針は、北陸労働金庫ホームページにて掲示しています。  
(<http://hokuriku.rokin.or.jp>)

## ☺ 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、お客さまに対して金融商品の適正な勧誘を行っています。

- ① お客さまのご意向と実情に沿った、適切な金融商品をお勧めします。
- ② お客さま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を十分に理解していただけるよう、説明に心がけます。
- ③ お客さま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努めます。

## ☺ インターネットバンキングにおけるセキュリティ向上の取り組み

### ● IBロックサービス

「IB ロックサービス」とは、インターネットバンキングを利用する際に、携帯電話からロックを解除しなければ、資金移動ができないようにするセキュリティサービスです。このサービスで資金移動する時間帯を特定することにより、パソコン画面からID やパスワードを盗む「スパイウェア」の被害防止に有効です。携帯電話でモバイルバンキングのサービス開始登録を行っていただければ、どなたでもご利用できます。

### ● EV SSL 証明書の導入

「ろうきんインターネットバンキング」では、インターネットバンキングに係るフィッシング対策として「EV SSL 証明書」を導入し、セキュリティの強化をいたしました。これにより、お客さまが「ろうきんインターネットバンキング」にアクセスする際には、ろうきんの正規サイトであることを簡便に確認することができます。

### ● 預金等の不正な払い戻しへの対応

2008年2月28日に開催された全国労働金庫協会第10回理事会において、預貯金者保護法の趣旨を踏まえ、盗難通帳やインターネットバンキングによる預金等の不正な払い戻しの被害が発生した際に、ろうきんに過失がない場合でもお客さまに過失がないときは、原則保障する旨の申し合わせを行いました。今後も安心してろうきんをご利用いただくための取り組みを強化し、お客さまの立場に立った対応に努めます。

### ● セキュリティツール

#### 「SaAT Netizen（サット：ネチズン）」の導入

#### 【 SaAT Netizenの機能 】

AntiWorm (アンチワーム)	インターネット接続でのみ感染するワームウィルスをパソコン侵入前に行動を検知し、未然に感染からブロックします。
KeyCrypt (キークリプト)	キーボード入力情報（キーログ）のハッキング等パソコンの入力情報を盗むツールから、口座番号、パスワード等の個人情報が流出しないようガードを行います。
RealTime Detector (リアルタイム・ディテクター)	ろうきんのホームページを表示している間は、ウィルスの活動や不正な情報通信を常時監視・ブロックします。
Personal FireWall (パーソナル・ファイアウォール)	パソコンの通信状況を監視し、不審な通信を遮断できます。パソコン内のデータを不正に閲覧されるのを防いだり、不要な送信を禁止したりして、情報漏えいや不正侵入を防ぎます。
Phishing Block (フィッシング・ブロック)	[nProtect:Netizen] が起動している間、ろうきんホームページとは関係のないURLをブラウザが開こうとした際に、注意を促すメッセージダイアログを表示させます。

