

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

北陸労働金庫は、法令等を厳正に遵守し、お客様の資産・情報およびその他の利益の保護や利便性の向上のために継続的な取り組みを行います。

1. お客様との取引に際しましては、法令等に従ってお客様への説明を要するすべての取引や商品について、説明および情報提供を適切かつ十分に行います。
 2. お客様からのご相談または苦情等につきましては、お客様のご理解と信頼を得られるように、各営業店窓口等において適切かつ十分に取扱いします。
 3. お客様に関する情報につきましては、法令等に従って適切かつ公正な手段によって取得し、お客様情報の紛失・漏えい・不正アクセスなどを防止し、安全に管理するため、必要かつ適切な措置を実施します。
 4. お客様との取引に関連して、当金庫の業務を外部委託する際には、事務管理、お客様情報の管理、お客様への適切な対応が行われるよう外部委託先の管理を適切に行います。
 5. お客様と当金庫の間で利益が相反する取引を特定するとともに、該当の利益相反取引のおそれがある場合、取引条件または方法を変更する、取引を中止するなど、利益相反管理を適切に行います。
- ◇本方針において「お客様」とは、「当金庫の会員・利用者・契約者および会員・利用者・契約者となろうとする方」を意味します。
- ◇お客様保護の必要性のある業務は、預金・貸出・為替取引、国債・投資信託・保険商品等の販売及び募集等のサービスのすべてにわたる業務です。

※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)

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・サービスを享受でき、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有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

《当金庫本支店窓口》
 《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、万が一の事態に備えて定期的な自主訓練を行うとともに、預金保険保機構・労働金庫連合会と連携した訓練を行っています。

● 経営の健全性を高める取り組み

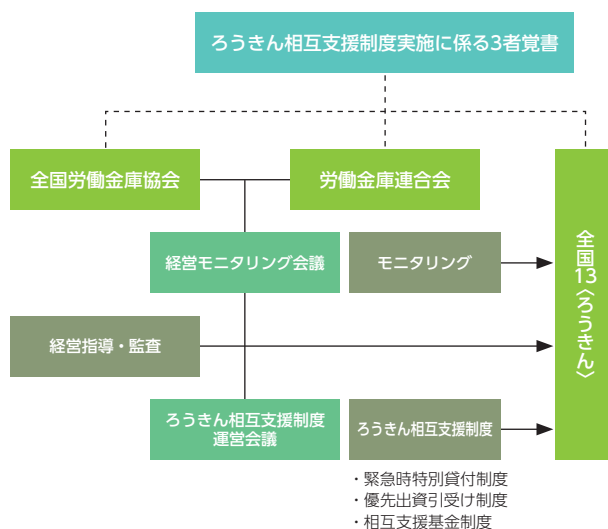
当金庫は、2004年度より契約監査法人の会計監査を受けています。

● 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、「住みある共済（ろうきんローン専用）」及び「住みある共済」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

● 128bit SSL 暗号化方式の採用

現在、もっともセキュリティ強度が高い暗号化技術とされている128bit SSL方式を採用し、お客様の重要な情報が盗まれたり、故意書き換えたりされないよう防止しています。

● ソフトウェアキーボード

画面上に表示されたキーボードをマウス等でクリックすることにより、ログインパスワードを入力します。キーボードで入力しないため、キーボード入力情報を盗み取りをするキーロガーから防ぎます。

● 第二暗証番号

第二暗証番号とは、「ろうきんダイレクト」契約時に当金庫から送付した「ご契約者カード」に記載されている「乱数表の数字」です。パソコンのログイン時に指定する桁の数字を入力していただき、本人認証を行います。

● ワンタイムパスワード

ワンタイムパスワードとは、1分ごとに変化する使い捨てパスワードのことで、「ろうきんダイレクト」でお取り引きを行う際、固定式パスワードに加え「ワンタイムパスワード」による本人認証を行います。パスワードの盗難・詐取等による犯罪被害を防止できる有効な対策となります。

● 自動ログアウト

ログインしたまま離席する等、一定時間操作がない場合は、自動的にログアウトし、第三者からの不正使用を防ぐよう配慮しています。

● 直近3回のログイン日時を表示

ログインした際、直近3回のログイン日時が確認できます。第三者のなりすましによる不正アクセスのチェックが可能です。

● 電子メールの送信

振込・振替の受付時、振込・振替限度額、メールアドレス等の登録情報を変更された場合に、ご登録いただいている電子メールアドレス宛に確認メールをお送りしています。

● 追加認証

お客様が普段「ろうきんダイレクト」を利用する状況を分析し、普段と異なる利用状況により、不正使用が高いと判断した場合、お客さまご本人の利用であることを確認するため、「合言葉（事前にご登録いただいた質問に対する回答）」による追加認証を行います。

● EV SSL 証明書の導入

フィッシング詐欺への対策として「EV SSL証明書」を採用してセキュリティの強化を行っております。

● IBロックサービス

パソコンでろうきんダイレクトを利用する際に、モバイルバンキング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。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。

● セキュリティソフト [SaAT:Netizen]（無料）

「スパイウェア」や「フィッシング詐欺」等のインターネット犯罪への対策としてネットムーブ社のセキュリティソフト [SaAT:Netizen] をご利用いただけます。ろうきんHPを通じてこのソフトをインストールすると、お客様がろうきんHPをパソコンで開いている間は、パソコンのキーボード入力情報の暗号化、ウィルスや不正アクセスの侵入防止および駆除等を行います。