

# 北陸ろうきんを安心してご利用いただくために

## 内部統制について

### 金庫の業務の適正を確保するための体制（内部統制システム）の整備

当金庫は、労働金庫法第38条第5項第5号および労働金庫法施行規則第19条に基づき、業務の適正を確保するための体制（内部統制システム）の整備について、2007年3月の理事会において、その基本方針を決議し、体制の整備を図ってまいりました。

その後、労働金庫法および労働金庫法施行規則の改正（2015年5月1日施行）を受け、金庫およびその子会社からなる集団の業務の適正を確保するための体制、その他の体制の整備を2016年2月の理事会において決議しました。

当金庫は、内部統制システムの整備・運用状況を継続的に評価し、必要な改善措置を講じるとともに、当基本方針についても環境変化等に対応して見直しを行い、内部統制システムの一層の実効性の向上に努めてまいります。

#### 内部統制システムの整備に関する基本方針

##### 1. 理事および職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

- (1) 当金庫は、金庫の社会的責任と公共的使命の自覚のもと、法令等遵守（コンプライアンス）を経営の最重要課題として位置付け、コンプライアンス基本方針およびコンプライアンス態勢にかかる規程類を定め、法令及び定款並びに社会規範を遵守する態勢を構築する。
- (2) 当金庫は、「ろうきんの理念」および「倫理綱領」の精神に則り、役職員が遵守すべき行動指針について「役職員倫理規程」を定め、これを役職員に周知する。
- (3) 当金庫は、コンプライアンス基本方針に則り、コンプライアンス・プログラムを事業年度ごとに決定し、コンプライアンス態勢の充実を図る。
- (4) 当金庫は、理事長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス全般に関する事項について法令及び定款に適合するか、審議と決定を行う。
- (5) 当金庫は、「反社会的勢力に対する基本方針」に基づき、反社会的勢力との取引をはじめ一切の関係を遮断し排除するとともに、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、断固たる態度で対応する。

##### 2. 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

- (1) 理事に係る会議について（各々）事務局を定め、職務執行に係る情報を文書または電磁的媒体（以下「文書等」という）に記録し、保存・管理する。  
理事を決議者とする議案事項は、文書等に記録し保存する。
- (2) 理事及び監事は、常時これらの文書等を閲覧できる。

##### 3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 当金庫は、リスク管理方針に基づき、取るべきリスクと回避・極小化するリスクを的確に見極め、リスクに見合った適切なリターンを確保・維持し、「経営の健全性の確保」[適正収益の安定的計上]を図る自己管理型のリスク管理を行う。
- (2) 当金庫は、リスク管理規程等に基づき、信用・市場等のカテゴリ毎のリスクを計測・評価して、総合的に捉える総合的リスク管理を行う。
- (3) 当金庫は、経営管理（ガバナンス）体制の強化の一環として、事業年度ごとに内部監査計画を決定し、監査部は監査を実施し、その結果を理事会に報告する。
- (4) 当金庫は、緊急事態が発生した場合は、危機管理規程に基づき、危機管理対策本部を速やかに設置し、緊急事態における業務機能の維持継続及び速やかな復旧を図る。  
また、金庫は定期的に防災、危機管理に関する教育・訓練を実施し、役職員の防災意識、危機管理対応力の向上に努める。

##### 4. 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- (1) 理事会は、理事等の職務の執行が効率的に行われることを確保するために、理事会規程等の経営に関する基本規程類を定め、これらの規程類等に従い、意思決定を円滑に進める体制を確保する。
- (2) 理事会は、職務執行の効率性確保のために、理事会規程に従い、代表理事に権限を委嘱し業務執行を行わせる。代表理事は、業務組織規程・職務権限規則により、本部各部門の業務分掌及び職務権限並びに責任範囲を明確にする。

##### 5. 当金庫及びその子会社からなる集団における業務の適正を確保するための体制

- (1) 当金庫は、子会社におけるコンプライアンス、リスク管理、当金庫への報告、職務執行の効率性など業務の適正を確保するため、総務部を統括部署とするとともに「子会社管理規則」を定める。
- (2) 当金庫は、当金庫が策定した「倫理綱領」等を子会社の役職員に周知する。
- (3) 当金庫の監査部は、子会社の監査を定期的に実施し、業務の適正を確保する。

##### 6. 監事とその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項

- (1) 監事監査の実効性を高め、かつ、監査職務を円滑に遂行するため、監事の職務遂行を補助する体制を確保する。
- (2) 金庫は、監事会事務局を設置し、理事長は、監事と協議の上必要な人員を配置する。

##### 7. 前号の職員の理事からの独立性に関する事項

- (1) 監事会事務局に配置された職員は、監事の職務を補助し、監事より業務上の必要な命令を受け、その命令に関して理事や部署長などの指揮命令を受けない。

##### 8. 監事の第6号の職員に対する指示の実効性の確保に関する事項

監事会事務局に配置された職員の人事異動等は、監事の同意を得るものとする。

##### 9. 当金庫の監事への報告に関する体制

- (1) 当金庫の理事及び職員が当金庫の監事に報告するための体制
  - ① 理事会・経営会議等の決定事項を速やかに監事へ報告する体制を確保する。
  - ② 当金庫に重大な影響を及ぼす事項が判明したときは、これを直ちに監事へ報告する体制を確保する。
  - ③ スピーク・アップ制度やコンプライアンス・ホットラインによる通報や報告に対する監事へ報告する体制を確保する。
  - ④ 監事が、全ての会議・委員会等へ出席できる体制を確保する。
- (2) 当金庫の子会社の取締役、監査役および使用人またはこれらの者に相当する職員またはこれらの者から報告を受けた者が当金庫の監事に報告するための体制
  - ① 当金庫は、子会社の管理および重要事項を子会社の役職員が監事へ報告する体制を確保する。
  - ② 当金庫は、子会社に重大な影響を及ぼす事項が判明したとき、子会社の役職員がこれを直ちに監事へ報告する体制を確保する。
  - ③ 当金庫の監事は、当金庫および子会社の役職員に対し、その職務において必要な事項の報告を求められることができるものとし、その要請を受けた者は、当該監事に対して速やかに適切な報告を行う体制を確保する。

##### 10. 前号の報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制

- (1) 当金庫は、当該報告を理由として不利な取扱いを受けることを禁止する。
- (2) 当金庫は、当該報告を行った者の氏名は非公開とする。また、当該報告を匿名で行うことも可能とする。

##### 11. 当金庫の監事の職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手続きその他の職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に関わる方針に関する事項

当金庫は、監事が職務の執行上必要と認める費用の前払いや償還にかかる費用を請求したときは、速やかに当該費用または債務を処理する。

##### 12. その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

当金庫は、監事に必要に応じて、監査法人・顧問弁護士等と協議する機会を確保する。

#### 内部統制システムの運用状況の概要

当金庫は、社会的責任と公共的使命の自覚のもと、法令等遵守（コンプライアンス）を経営の最重要課題として位置付け、法令等遵守項目について職場内研修の必須項目として周知徹底しています。なお、2016年度は内部統制システムについて、以下のとおり整備を図りました。

- 外部委託先の元職員による ATM 現金横領事件が発生したことを踏まえ、「外部委託管理細則」を抜本的に見直し、委託先の管理部署を第1のディフェンスライン、委託管理統括部署を第2のディフェンスライン、内部監査部門を第3のディフェンスラインとする三層の管理態勢を敷くとともに、委託業務の内容に応じて管理すべき事項を明確に定めました。
- 当金庫の子会社に関する業務の適正化を確保するとともに、業務の円滑化および子会社の育成強化を図ることを目的とした「子会社管理規則」ならびに「北陸労金・北陸労金サービス専門委員会細則」の制定を行いました。
- 当金庫の危機管理に関する規程等の全体の体系およびそれぞれの関連性を分かりやすくするための危機管理体制図を策定しました。
- 労金業態のサイバーセキュリティ対応態勢（CSIRT）が整備されるのに合わせて、セキュリティスタンダードを改正し、業態間の日常的な情報共有とセキュリティインシデント発生時の対応を行うための組織（P-SIRT）を設置しました。



## リスク管理の態勢

### 基本方針

当金庫では、リスク管理を重点課題の一つと位置づけ、経営の健全性を確保するため、理事会において制定された「リスク管理方針」により、各種リスク管理の規程や体制を整備し、適切な方法でリスク管理を実施しています。

### 管理態勢

リスク管理体制の強化を目指し、リスク管理方針に基づきリスク管理規程をはじめとして諸規程を整備するとともに、各種リスクの統括的管理部としてリスク管理部を設置しています。さらにコンプライアンスの統括や法務リスクの管理を行う部署としてコンプライアンス室を設けています。

信用リスク及び市場リスク管理に関しては、リスク管理部が関係部署からの報告内容等の分析・点検結果をALM委員会に報告しています。ALM委員会では、リスクの現状について検証し、対応策や資金の運用・調達、金利政策に関する基本方針等の協議を行います。一方、オペレーショナルリスク管理に関しては、オペレーショナルリスク管理委員会にて、リスクの現状について検証し、対応策等の協議を行います。オペレーショナルリスクの一つである事務リスク管理に関しては事務管理部にて、事務事故の原因分析及び対応策等の協議を行います。なお、各委員会には経営陣が参画し、経営陣自らリスク管理態勢等の整備・確立に努めています。また、各委員会で審議したリスク管理に関する重要事項について理事会に報告し、各種リスクの認識とリスク管理運営のための基本方針等を決定しています。

### リスク管理の取り組み

当金庫では、金庫が直面する各種リスクを個別の方法で質的又は量的に評価したうえで金庫全体のリスクの程度を判断し、金庫の経営体力（自己資本）と対照することによって管理する「統合的リスク管理」を行っています。

具体的には、信用リスク、市場リスク及びオペレーショナルリスクについて、各リスクの特性に応じた手法を用いてリスク量を計測・把握し、全体のリスク量が自己資本の範囲内に収まるように管理しています。また、各リスクに自己資本を割り当てることにより、全体のリスク量だけでなく、個別のリスク量についても管理しています。

管理状況については定期的にALM委員会が検証し、自己資本に対して過大なリスクをとることがないよう努めています。

また、金融市場の急激な変化や不確実性に対応するため、一定のシナリオのもとで損失がどの程度想定されるか、定期的にストレステストを実施し、分析・検証を行っています。

### 個別リスクへの対応

#### 信用リスク

与信先（貸出先等）やデリバティブ取引の相手方の信用状態の悪化による債務不履行リスク（貸出金や有価証券などの元本、利息が回収不能となるリスク）が、「信用リスク」です。

当金庫では、以下のとおり管理しています。

①貸出や保証等の一般的な与信取引に係る信用リスク対策として、個別審査体制の強化、金庫全体のリスク管理体制の強化に努めています。

②個別貸出案件の審査体制については、営業推進部門から独立した審査の専門部署（本部は融資部、営業店は融資部門）を設置しています。審査の専門部署では、迅速かつ適切な審査が実施されるよう、審査スタッフの育成に努めています。また、営業店の判断権限を越える案件については、融資部が審査を行うなど厳正な対応に努めています。

③金庫全体の信用リスク管理として、定期的に貸出金及び債務保証見返債権の自己査定を行い、資産の毀損状況の把握に努めています。また、その結果に基づき、償却・引当を適確に行い、資産の健全化を図っています。

④有価証券等、信用リスクを有するその他の資産についても、取得にあたっては、金庫で定める資金運用規程等に則り、信用格付機関が発表する格付等を参考に、信用リスクの回避に努めています。また、定期的な自己査定を行い、取得後の事情変化についても追跡管理しています。

有価証券の発行体の信用リスク及びデリバティブ取引のカウンターパー

ティーリスクに関しては、信用情報や時価の把握を定期的に行うことで管理しています。

#### 市場リスク

金利、為替、株式等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクが「市場リスク」です。

当金庫では、資産・負債全体の市場リスク量をVaR（バリュー・アット・リスク）等により定期的に計測し、市場リスクに割り当てられた自己資本の範囲内に収まっているかどうかを管理するとともに、ALM委員会にてそのリスクリミットの遵守状況等を確認しています。

また、「金利リスク」、「価格変動リスク」、及び「為替リスク」について、以下のとおり管理しています。

##### ① 金利リスク

資産・負債は一定の観測期間から金利変動幅を算出して現在価値の変動額を把握しています。

また、運用・調達の資金別に金利更改日までの残存期間のデータを把握し、金利変動シナリオに基づいて定期的にシミュレーションを行うことにより、金利変動による収支損益の変動額を把握しています。

##### ② 価格変動リスク

市場の急激な変動に対して迅速に対応できるよう、有価証券の時価評価及びVaR（バリュー・アット・リスク）を日次で計測しています。

また、株式及び上場投資信託については、株価変動に伴う損益額を算出し、株価の変動に対応した管理を行っています。

##### ③ 為替リスク

外貨建資産・負債の為替損益を日次で把握するとともに、為替変動に伴う損益額を算出し、為替の変動に対応した管理を行っています。

#### 流動性リスク

予期しない金庫資金の流出などで必要な資金が確保できなくなる場合や、通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされる場合に損失を被る「資金繰りリスク」と、市場での流通が不十分であるために、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることで損失を被る「市場流動性リスク」が、「流動性リスク」です。

金庫業務全般において、様々な資金フローが発生しますが、当金庫では、こうした流動性リスクについて、財務部において一元的に管理するとともに、ALM委員会にて管理状況を確認しています。

#### オペレーショナルリスク

業務の過程、従業員の活動もしくはシステムが不適切であること、又は外生的な事象により損失を被るリスクが「オペレーショナルリスク」です。

当金庫では、以下のとおり管理するとともに、オペレーショナルリスク管理委員会にて、適時・適切に監視、制御しています。

##### ① 事務リスク

金融機関では様々な業務を展開するなかで、現金、手形、証書などの重要物を取り扱っています。日常的にこれらに接する金庫の役職員が正確な事務を怠る、あるいは、役職員の過失や不正等に起因して不適切な事務処理を行うことにより金融機関が損失を被るリスクが「事務リスク」です。

当金庫では、事務処理手順、事務処理権限、事務管理方法などの整備に加えて、事務が正確にあるいはタイムリーに行われているかのチェック機能を強化しています。具体的には、監査部による内部監査と各部署による定期的な自主検査を実施しています。また、研修を通じて職員の事務処理の習熟に努めるとともに、オンライン・システムのチェック機能を活用するなど、事務の誤処理の発生防止に努めています。

##### ② システムリスク

金融機関では、様々なコンピュータシステムを活用して多様な事務処理やリスク管理を行っています。このコンピュータシステムが停止・誤作動するなどのシステムの不備等やコンピュータの不正使用により金融機関が損失を被るリスクが「システムリスク」です。

③当金庫のオンライン・システムの運用・管理は、全国の労働金庫が業務委託する労働金庫総合事務センターが行っています。同センターは、付近に活断層がないなど良質な地盤を立地として選定し、オンライン機器を設置した電算棟は最大加速度1470ガルでも倒壊しないレベルの耐力保持が可能な設計になっているほか、基幹システムを収容するフロアでは機器の揺れを8分の1に減衰する機器免震装置を採用し安全性を高めています。また、周辺システムが収容されてい





るフロアではフロア構造に二次元免震床を採用し、ボールベアリングとオイルダンパーの組み合わせにより、免震床全体が振動を吸収する構造となっています。

電源設備についても、ループ受電により常時2回線を受電しているため、一方の回線断線時にも他方からの受電を確保しているほか、2系統のUPS（無停電電源装置）、2基の自家発電装置の組み合わせなどにより、停電や電圧低下対策を行っています。

万一、労働金庫総合事務センターが大規模災害等により機能停止した場合であっても、金融業務を継続できるようバックアップサイトを構築しています。

また、重要なデータ・ファイルの破損、障害への対策として、データ・ファイルを二重化するとともに、バックアップを取得し、重要システムに必要なソフトウェア及び重要なデータの隔地保管を行う等、データの安全確保に努めています。

高度化・巧妙化しているサイバー攻撃に対しても、攻撃発生に備えた対策の維持向上をはかるとともに、被害の防止・低減と迅速な対応を行うためのCSIRT 態勢を（ろうきん）業態全体で構築しています。

②当金庫においては、前述のオンライン・システムとは別に、内部情報の共有化、処理効率化のために金庫独自のネットワークが稼動しています。

システムの主要機器であるサーバー機及び通信制御機器類などについては、空調設備の整った専用機械室に設置し、システムの稼動環境、安全化対策を確保するとともに、無停電電源装置による電源の安定供給化、自動スケジューリングによるデータのバックアップの取得、ウイルス対策ソフトによるウイルスチェックなどデータ保護と安定稼動にも努めています。

### ③ 法務リスク

法令等に違反する行為、各種契約に関わる法的不備等により損失を被るリスクが「法務リスク」です。

当金庫では、遵守すべき法令等をコンプライアンス・マニュアルに定め、研修等を通じて役職員への周知徹底に努めています。また、新規業務の開始時や各種契約の締結時には、担当部署によるリーガルチェックを実施するとともに、必要に応じて顧問弁護士や監査法人等の外部の専門家に相談を行っています。

### ④ 人的リスク

人事運営上の不公平・不公正（報酬・手当・解雇等の問題）及び差別的行為（セクシャルハラスメント等）により損失を被るリスクが「人的リスク」です。

当金庫では、雇用形態等に応じた人事管理の適切な実施及び役割資格等級制度を基本とした職員の働きがいを高める人事運営に努めています。また、全職員が人権を尊重した行動がとれるよう全職場で研修を行うとともに、セクシャルハラスメント等を防止する取り組みとして相談窓口の常設やポスターの掲示を行っています。

### ⑤ 有形資産リスク

災害その他の事象から生じる有形資産の毀損、損害などにより損失を被るリスクが「有形資産リスク」です。

当金庫では、管理すべき動産・不動産の所在と現状を定期的に把握し、各資産の脆弱性を踏まえた防災・防犯対策に取り組んでいます。

### ⑥ 風評リスク

ろうきんに対する評判の悪化や風説の流布等により信用が低下し、損失を被るリスクが「風評リスク」です。

当金庫では、風評リスクの発生が懸念される場合、リスクの規模・性質に応じて適切に対応することにより未然防止に努めています。また、万一発生した場合に備えて本部及び営業店の対応方法を定めたマニュアルを整備するなど、風評リスク顕在化の影響を最小限に抑えるよう努めています。

## 危機管理体制

当金庫では、自然災害、コンピュータシステムの障害や新型インフルエンザ等の危機発生時に対する基本的な方針として「危機管理規程」を制定しています。

危機発生時には対策本部を設置し、具体的な対応手順を定めた要領、マニュアル等に基づき迅速に対応できる体制を整備しています。さらに、大規模な災害等の事態においても早期の復旧に努めるとともに、必要最低限の業務を継続できるよう「BCP（業務継続計画）」並びに、大規模なシステム障害に備えて「緊急時営業店業務継続マニュアル」等を定めています。

労業態のサイバーセキュリティ対応態勢（CSIRT）が整備されるのに合わせて、セキュリティスタンダードを改正し、業態内の日常的な情報共有とセキュリティインシデント発生時の対応を行うための組織（P-SIRT）を設置しました。

また当金庫では、定期的に防災、危機管理に関する教育・訓練を実施し、役職員の防災意識、危機管理対応力の向上に努めています。

## コンプライアンスの態勢

### 基本方針

「法令遵守」よりも広い概念である「コンプライアンス」とは、法令だけでなく、企業であれば社内の諸規定、さらには確立された社会規範に至るすべてのルールを遵守することを意味します。

社会的な存在であるおおよそすべての団体・個人にとって、経営行動を実践するうえで、あるいは日々の生活を営むうえで、このコンプライアンスは欠かせないのでございます。

とりわけ、公共性の高い金融業務を行う労働金庫とその役職員に対しては、より高いレベルのコンプライアンスが求められています。

また、「ろうきんの理念」にも掲げているとおり、労働金庫は、その事業を通じて、「会員が行う経済・福祉・環境及び文化にかかわる活動を促進し、人々が喜びをもって共生できる社会の実現に寄与すること」をめざしていますので、その経営姿勢には高い倫理性も求められています。

当金庫では、以上の考え方に立って、「コンプライアンス基本方針」や「倫理綱領」を制定し、これらに基づいて役職員が遵守すべき事項の整理を行い実践しています。

### ① 理事及び監事のコンプライアンス意識の醸成の取り組み

①理事及び監事を対象に「コンプライアンス等」をテーマとした研修会を開催しています。

また、労金協会等が開催するセミナー・研修等に積極的に参加しています。

### ② コミュニケーション環境の強化の取り組み

①役員がコンプライアンス重視の姿勢を明確にし、日常的に発信しています。

②役職員間の風通しの良い職場風土の確立に努めています。

### ③ コンプライアンス研修等の取り組み

①倫理綱領や役職員倫理規程等に基づく職場内研修や集合研修を実施しています。

②コンプライアンス関連資格の取得を推奨しています。

### 法令等遵守の態勢

当金庫では、以下の態勢によって法令等遵守の徹底に努めています。

### ① コンプライアンスの態勢

理事長自らがコンプライアンス統括責任者となり、コンプライアンス違反の防止等、コンプライアンスの推進を実効あるものとし、コンプライアンス重視の組織風土の醸成に努めています。

また、役職員におけるコンプライアンスを実現するために設置したコンプライアンス委員会は、コンプライアンス室を事務局として、当金庫のコンプライアンス全般の状況把握を行い、法令等遵守態勢の構築及び実効性確保に努めるとともに理事会に報告するシステムをとっています。

### ② 代表理事の業務執行等にかかわる法令等遵守について

理事及び監事は、労金協会の主催するセミナー・研修等で研鑽を重ね、金融機関が公共的な使命を達成しその信用を維持するために、組織内に法令等遵守の精神を徹底することがいかに重要であるかについて深く認識しています。

その上で、理事は、理事会の意思決定とそれに基づく代表理事の業務執行の監督に積極的に参加しています。また、理事同士の相互牽制機能を発揮するため、弁護士を非常勤理事に迎えるとともに、外部金融精通者を常勤監事に選任し、監事による理事会の監視機能の強化を図っています。

### ③ 預金、融資等の業務にかかわる法令等遵守について

営業店・本部各部署の職員に対して、日常的にコンプライアンス担当者から法令等遵守の指導を行うとともに、金庫内外の会議・研修への参加及びコンプライアンスオフィサー資格取得の推進を通じて、法令等遵守意識の醸成に努めています。

また、理事長の直接的な指揮下に監査部を設置しています。この監査部が定期的に営業店・本部各部署に対して行う内部監査と、営業店・本部各部署が自ら行う自店検査の二つを柱として、相互牽制が十分はたらくように留意しながら、内部的なチェックを実施しています。



## 苦情等への対応（金融ADR制度への対応）

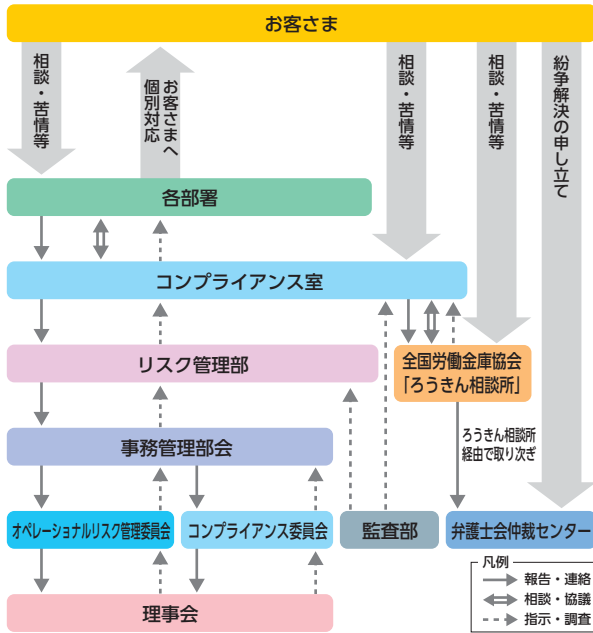
### ● 苦情等への対応の概要

当金庫は、当金庫の事業運営に関してお客さまよりいただく「不満足の表明」を真摯に受け止めます。

これが、当金庫の健全な発展のための重要なメッセージであることを十分認識したうえで、ご不満などの解消とその原因となった事項の改善に向けて適切に対応し、お客さまの信頼とお客さまの満足度を高めます。

#### 1. 「苦情」に関する取り組み

当金庫は、お客さまの不満足の表明である「苦情」に関して、次のように取り組みます。



#### 2. 「苦情」以外のお客さまの声に関する取り組み

当金庫は、お客さまからいただく「苦情」以外の「ご意見・ご要望」に関して、貴重なご提案として受け止め、全金庫的な情報共有を推進するとともに、その内容を適切に把握したうえで、当金庫がご提供する商品やサービスの改善に活かし、お客さまにとって価値のあるものに発展させてまいります。

#### 3. 苦情・相談等窓口

当金庫の事業運営に関するご相談や苦情については、本支店のほか、下記の受付窓口までお申し出ください。

##### 北陸労働金庫 コンプライアンス室

フリーダイヤル：0120-094-250  
 電話番号：076-231-2147  
 電話による受付時間：午前9時～午後5時  
 （土日・祝日及び金融機関の休日を除く）  
 F A X：076-231-1205  
 E-mail：compli@hokuriku.rokin.or.jp  
 郵送先：〒920-8552 石川県金沢市芳斉2-15-18

下記の(一社)全国労働金庫協会が設置・運営する「ろうきん相談所」でも、ろうきんに関するご相談・苦情等をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出者のご了解を得たうえで、お取引先の労働金庫に対して迅速な解決を促します。

##### 全国労働金庫協会「ろうきん相談所」

フリーダイヤル：0120-177-288  
 電話による受付時間：午前9時～午後5時  
 （土日・祝日及び金融機関の休日を除く）  
 F A X：03-3295-6751  
 E-mail：soudansyo@k.rokinbank.or.jp  
 郵送先：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台2-5-15

### ● 紛争解決措置の概要

#### 1. 紛争解決のための機関への取次ぎ

労働金庫では、紛争解決のための機関を右表のとおり弁護士会が設置する仲裁センター等としております。必要な場合は仲裁センターへの取次ぎも可能ですので、上記の全国労働金庫協会「ろうきん相談所」へお申し出ください。

また、お客さまが直接弁護士会へ申し出ることも可能です。

なお、右表の仲裁センター等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。

仲裁センター等では、東京都以外の地域の方々からの申し立てについて、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きを進める次の方法も用意しております。

- ① 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。
- ② 現地調停：東京の弁護士会の斡旋人と東京以外の弁護士会の斡旋人が、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、共同して解決に当たる。

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

#### 2. 紛争解決機関

| 名 称     | 東京弁護士会<br>紛争解決センター                              | 第一東京弁護士会<br>仲裁センター                               | 第二東京弁護士会<br>仲裁センター                          |
|---------|---|--|---|
| 住 所     | 〒100-0013<br>東京都千代田区<br>霞ヶ関1-1-3<br>弁護士会館6階     | 〒100-0013<br>東京都千代田区<br>霞ヶ関1-1-3<br>弁護士会館11階     | 〒100-0013<br>東京都千代田区<br>霞ヶ関1-1-3<br>弁護士会館9階 |
| 電 話 番 号 | 03-3581-0031                                    | 03-3595-8588                                     | 03-3581-2249                                |
| 受 付 日 間 | 月～金<br>(祝日、年末年始除く)<br>9:30～12:00<br>13:00～15:00 | 月～金<br>(祝日、年末年始除く)<br>10:00～12:00<br>13:00～16:00 | 月～金<br>(祝日を除く)<br>9:30～12:00<br>13:00～17:00 |

※ 苦情等に関する取り組みについては、当金庫ホームページにて掲示しています。(http://hokuriku.rokin.or.jp)

## 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  
の取引に関する業務です。

※本方針は、当金庫ホームページでも掲示しています。(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

※本方針の詳細は、当金庫ホームページにて掲示しています。(http://hokuriku.rokin.or.jp)



## 個人情報保護の取り組み

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、下記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。また、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、その適正な取り扱いの確保について組織として取り組むため、下記の方針に基づきお客さまの特定個人情報等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、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、顧客情報管理責任者を置き、お客さま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、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適宜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

### 特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針

#### 1 事業者の名称

北陸労働金庫

#### 2 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。

#### 3 安全管理措置に関する事項

当金庫は、お客さま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。

#### 4 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。お問合せは、以下のお問合せ窓口にて承ります。

#### 5 お問い合わせ先

《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





## ☐ 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、当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、「住みいる共済（ろうきんローン専用）」及び「住みいる共済」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共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、当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

### ● セキュリティ強度の高い暗号化方式を採用

お客様の重要な情報が盗まれたり、故意に書き換えられないことがないよう、セキュリティ強度の高い暗号化方式を採用しています。

### ● 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」でお取引を行う際、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、不正使用の可能性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。ろうきんホームページを通じてこのソフトをインストールすると、お客様がろうきんホームページ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。

