



当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等(以下「苦情等」という。)を営業店またはお客様相談室で受け付けています。

- 1 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえで、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
- 2 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
- 3 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。
苦情等は営業店またはお客様相談室へお申し出ください。
※お客さまの個人情報(苦情等の解決を図るため、またお客さまとの取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします)。
- 4 当金庫のほかに、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくはお客様相談室にご相談ください。
- 5 愛知県弁護士会紛争解決センター(電話：052-203-1777)、または東京弁護士会(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)が設置運営する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、お客様相談室または右記全国しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

全国しんきん相談所〈一般社団法人全国信用金庫協会〉

住 所：〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
T E L：03-3517-5825
受 付 日：月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く)
時 間：9:00～17:00
受付媒体：電話、手紙、面談



マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドラインへの対応について

1. マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に係る基本方針

半田信用金庫(以下、当金庫)は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与(以下、「マネロン・テロ資金供与」といいます。))の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次の通り定め、管理態勢を整備します。

1. 運営方針
理事会は、マネロン・テロ資金供与の防止を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、マネロン・テロ資金供与の脅威に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。
2. 管理態勢
当金庫におけるマネロン・テロ資金供与対策の主管部署を総務部コンプライアンス室とし、主管部署が関係する各部や営業店等と連携を図りマネロン・テロ資金供与対策に取り組めます。
3. リスクベース・アプローチ
リスクベース・アプローチの考え方に基き、当金庫が直面しているマネロン・テロ資金供与に関するリスクを特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講じます。
4. お客様への対応方針
適切な取引時確認を実施し、お客様や取引のリスクに即した対応策を実施する態勢を整備します。
5. 疑わしい取引の届出
営業店からの報告、またはシステムによるモニタリング・フィルタリングで検知した取引を基に、お客様の属性、取引時の状況等を総合的に検証・分析することで、疑わしい取引等を適切に把握し、当局に速やかに疑わしい取引の届出を行います。
6. 資産凍結の措置
テロリスト等に対する資産凍結等の措置を適切に実施します。
7. 役職員の研修
継続的な研修を通じて、役職員のマネロン・テロ資金供与に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性等を有する役職員の確保・育成に努めます。
8. 実効性の検証
マネロン・テロ資金供与対策の管理態勢について、主管部署は営業店等における対策の実効性を定期的に検証し、対策の実効性確保に向けた改善を進めるとともに、独立した内部監査部門による定期的な監査を実施し、その監査結果を踏まえて、さらなる改善に努めます。
9. お客様からの理解促進
お客様からの定期的な情報収集に向けて、当金庫のホームページ、営業店等を活用して、お客様からの理解を得るための周知、広報活動に取り組めます。

2. 取引時確認、継続的な顧客管理についてお願い

当金庫はマネロン・テロ資金供与対策の一環として、お客様の情報(氏名・住所・生年月日・ご職業・お取引の目的等)を、店頭や訪問、ハガキDM(ダイレクトメール)等により、確認させていただき取組みを進めております。

また、各種質問へのご回答やご依頼した資料のご提出について、適切にご対応いただけない場合、やむを得ず新規のお取引をお断りさせていただく場合があります。また、既にお取引いただいているお客様におかれましては、やむを得ずお取引を制限等させていただく場合があります。