

# ▶コンプライアンス(法令等遵守)の態勢

## ▶コンプライアンスに対する考え方

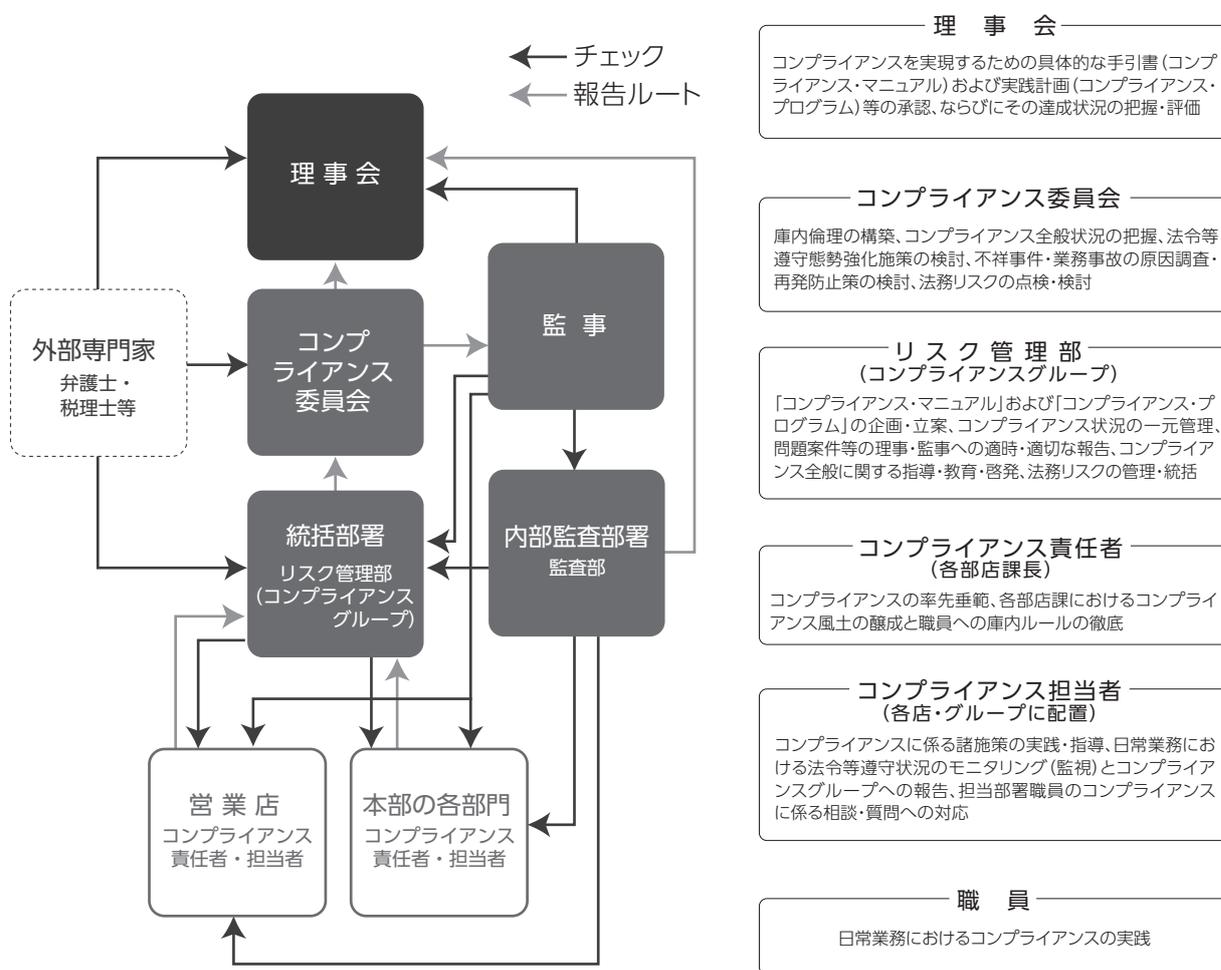
コンプライアンスとは、単に法令だけではなく、組織内の諸規程、さらには社会規範に至るすべてのルールを遵守することを意味します。公共性の高い金融業務を行う役職員には、より高いレベルのコンプライアンスが求められます。

さらに当金庫は、「ろうきんの理念」に掲げているとおり、その事業を通じて「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」をめざしており、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「静岡県労働金庫倫理綱領」を制定し、これを自らの行動指針として、役員をはじめ職員一人ひとりがコンプライアンスの重要性を認識して業務を遂行しています。

## ▶コンプライアンスの体制

当金庫では、以下の体制・役割によりコンプライアンスの徹底に努めています。



## 反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、反社会的勢力を排除する取組みを推進していくことが金融機関の公共的使命と社会的責任を果たす観点から不可欠であるとの認識のもと、お客様の信頼を得られるよう、また、業務の適切性および健全性を確保するため、反社会的勢力との関係を遮断し排除することを宣言し、ここに反社会的勢力に対する基本方針を制定いたします。

1. 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を遮断し、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一切行いません。
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。

## ▶ コンプライアンス態勢強化のための活動

当金庫では、以下に掲げる活動等を通じて役職員に対する法令等遵守意識を徹底し、適正な業務運営の確保と内部管理態勢の強化に努めています。

また、コンプライアンスの充実・強化に向けた具体的実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定し、役職員が一丸となって取組みをすすめています。

- (1) 常勤の役員等は、各種会議や研修会等の場で、コンプライアンス重視の取組姿勢を発信しています。また、役員と職員が対話する機会を設け、風通しの良い職場環境の整備に努めています。
- (2) コンプライアンス担当者およびコンプライアンス責任者を対象とした研修の実施など、階層別、職階別のコンプライアンス研修を実施しています。
- (3) 各店舗課での「コンプライアンス・チェックリスト」による点検をはじめ、コンプライアンス委員会を定期的に開催し、「コンプライアンス・プログラム」の実施状況等、庫内全体のコンプライアンス状況の点検・把握を行っています。
- (4) 毎月「コンプライアンス意識醸成テスト」を実施するほか、年2回「庫内統一コンプライアンス研修会」を開催し、役職員に対する法令等遵守意識の徹底をはかっています。
- (5) コンプライアンスに則った業務運営を実践するための手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を全役職員に配付し、活用しています。また、コンプライアンスの定義やコンプライアンス態勢の基本的な枠組み、体制・機能、運営等を「コンプライアンス基本規程」として制定しています。
- (6) 「リーガル・チェック規程」を制定し、新業務の取扱開始、商品の改定、業務取扱の変更、規程・規則等の制定・改正、チラシ・パンフレット等の作成時など、各業務の取扱部署によるリーガル・チェックを実施しています。
- (7) コンプライアンスに係る報告・連絡・相談等ができる「コンプライアンス・ホットライン」を庫内（コンプライアンスグループ、常勤監事）および庫外（弁護士事務所）に設置し、コンプライアンス上の問題の早期発見、未然防止に努めています。
- (8) 各規程にもとづき、負担金・寄付金、交際費等については適正な支出を行い、また、政治関連資金や反社会的勢力への支出を禁止しています。
- (9) 「反社会的勢力に対する基本方針」を制定し、反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を排除することを宣言しています。また、反社会的勢力への対応に備えて、警察など関係機関との連絡体制を整備しています。
- (10) 「セキュリティポリシー（情報資産保護規程）」にもとづき、顧客情報ははじめとする情報資産の適切な使用・管理・安全対策を行っています。
- (11) 個人情報保護の重要性を認識し、「プライバシーポリシー」にもとづく各種規程・ルールに沿って、個人情報の適切な取扱い、管理等に努めています。
- (12) 利用者の視点に立ち、規定・約款等の検証、改定を行うとともに、お客様との取引等の適切性および十分性を確保するため、「お客様保護等管理方針」を定め、商品販売時やローン契約時の重要事項の説明を徹底しています。また、当金庫とのお取引にともないお客様の利益を不当に害することがないよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反管理体制の構築に努めています。
- (13) 「お客様サポート等管理規程」にもとづき、お客様サービスセンター等へ寄せられた相談・苦情等に、迅速かつ適切に対応するよう努めています。また、お寄せいただいた意見・要望等を業務運営の改善等に反映するよう取組んでいます。
- (14) 自己検査の適正な実施や内部監査態勢の充実により、法令・規程等に準拠した取扱いの徹底を通じて事故等の発生防止に努めています。

## マネロン・テロ資金供与リスク対策および顧客の受入に係る方針（抜粋）

**目的** この方針は、金庫のあらゆる取引・商品・業務や顧客属性に係るマネー・ローンダリングおよびテロ資金供与リスク（以下「マネロン等リスク」という。）を特定・評価し、全役職員の共通認識の下に必要な低減策を適切に実施する管理態勢を構築することにより、マネロン等リスク対策の実効性を確保し、金融システムの健全性維持に資することを目的とする。

**態勢の整備** あらゆる取引・商品・業務や顧客属性に係るマネロン等リスク対策を、金庫全体で実施するために、金庫は、庫内横断的なリスク管理態勢を整備する。

なお、業務部担当役員をマネロン等リスク対策担当役員とする。

**経営陣の認識** 常務会は、「特定事業者作成書面」のリスク低減策が、類型に対する経営資源配分の観点から適切・十分であることを評価したうえで、これを認識する。

# ➤ リスク管理の体制

## ▶ 基本方針

金融の高度化、多様化、グローバル化により金融機関が直面するリスクは増大し、かつ複雑化しています。会員・お客様の期待に応え、(ろうきん)の運動と事業を発展させるためには、これらのリスクを的確に把握し管理することが重要となります。

当金庫では、適切なリスク管理が経営の健全性を確保するために極めて重要であることを認識し、リスク管理の態勢整備と強化に努めるとともに、自己資本の水準から許容できる範囲内で必要なリスクを受容し、これを適切にコントロールしながら、収益の安定確保を図ります。また、経営管理態勢を強化し、リスク管理機能の検証と改善への取組みを反復・継続して実施します。

## ▶ 統合的リスク管理の取組み

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また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。

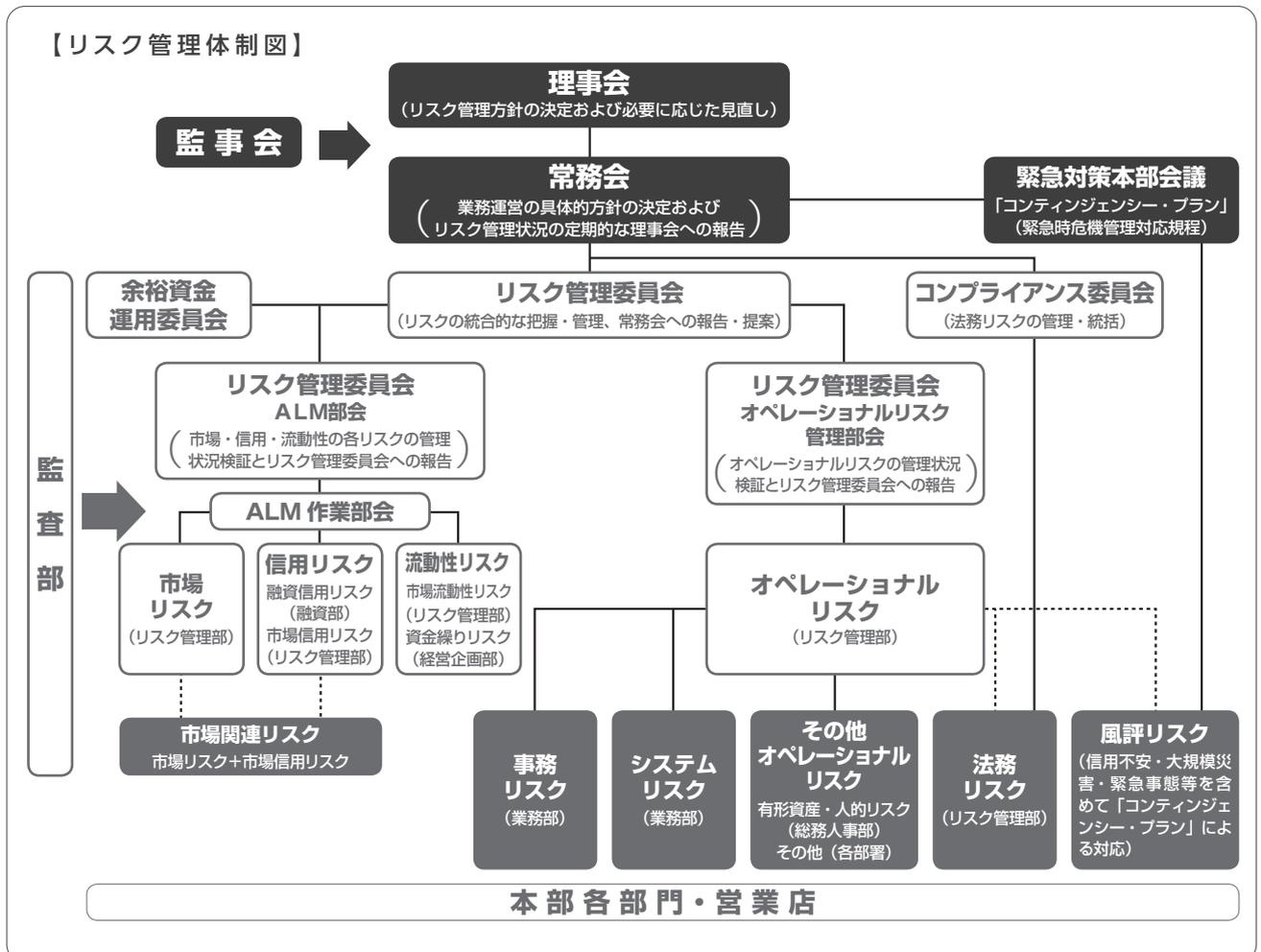
具体的には、「市場リスク」、「信用リスク」および「オペレーショナルリスク」について、各リスクの特性に応じた手法を用いてリスク量を計測・把握し、全体のリスク量が自己資本の一定範囲内に収まるように管理しています。また、各リスクに自己資本を割り当てることにより、全体のリスク量だけでなく、個別のリスク量についても管理しています。

管理状況については定期的にリスク管理委員会等で検証のうえ理事会に報告し、リスク量が自己資本に対して適切な水準となるよう、コントロールしています。

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・検証しています。

## ▶ リスク管理の体制

当金庫では、理事会、常務会、リスク管理委員会等がそれぞれ以下の役割を担うとともに、相互牽制を図ることにより、リスク管理の強化に取り組んでいます。



## ▶ 各種リスクへの取組み

<b>市場リスク</b>	金利や有価証券等の価額、為替等の変動により、損失を被るリスクです。
	<ul style="list-style-type: none"><li>・金利リスクは、アウトライヤー基準による管理、調達と運用のギャップ分析や金利変動シナリオと感応度にもとづくシミュレーション等による管理を行い、必要な場合には、デリバティブ取引を含めたリスク回避策を講じています。</li><li>・債券、株式相場の変動により資産価値が上下する価格変動リスクは、保有資産の種類や限度額等を明確にし、市場金利と価値の相関分析等による管理を行っています。</li><li>・為替リスクは、一定の為替変動を想定したリスク限度額を明確にし、運用と管理を行っています。</li><li>・リスク管理委員会や余裕資金運用委員会などで、金庫内のリスク・コミュニケーションをはかり、市場リスク管理のレベル向上と充実に努めています。</li></ul>
<b>信用リスク</b>	融資先等の財務状況の悪化などにより、貸出金などの元本や利息の回収が困難となり、損失を被るリスクです。
	<ul style="list-style-type: none"><li>・融資案件に応じた適切な審査基準・決裁権限を設定するとともに、営業店の決裁権限を越えるものについては、本部の審査部門が審査を行うなど、厳正な対応に努めています。</li><li>・融資に際しては、各種担保および保証機関の保証による保全措置を講じています。ただし、担保・保証に過度に依存することなく、様々な角度から融資審査を行っています。</li><li>・貸出金等の自己査定を定期的実施し、信用リスクの把握に努めるとともに、査定結果に基づき適切な償却・引当を行っています。</li><li>・余裕資金運用における有価証券の取得、保有にあたっては、所定の基準に則って、信用格付機関が公表している格付等を参考に、信用リスクのコントロールに努めています。</li></ul>
<b>流動性リスク</b>	市場の混乱等により市場取引が阻害されたり、予期せぬ資金の流出などで資金繰りに支障をきたすことにより、損失を被るリスクです。
	<ul style="list-style-type: none"><li>・勤労者が必要とする資金を安定的に確保・供給することの重要性を認識し、資金繰りの管理を徹底しています。</li><li>・市場運用部門と営業店が「資金繰り管理要領」に基づいて行う日々の資金繰り管理に加えて、月単位で資金繰り見通しを作成するなど先々の資金繰りの把握にも努めています。</li><li>・「コンティンジェンシー・プラン(緊急時危機管理対応規程)」を定め、緊急時の資金需要に対する万全な態勢づくりに努めています。</li></ul>
<b>オペレーショナルリスク</b>	
<b>事務リスク</b>	預金・融資・為替など各種取引に伴って発生する事務を正確に、あるいはタイムリーに行わなかったために生じる事故によって、損失を被るリスクです。
	<ul style="list-style-type: none"><li>・事務処理手順、職務権限、事務管理方法などの厳正化に加え、各種研修の実施により、事務処理のレベルアップをはかっています。</li><li>・営業店事務の効率化をすすめながら、事務の統一化・堅硬化をはかっています。</li><li>・すべての営業店および本部を対象に、監査部による内部監査を実施するとともに、部署ごとに定期的な自己検査を行い、業務の適切性を検証しています。</li><li>・内外の事務に係る誤処理の情報を共有化し、システムを含めた対策を通じて、事務の誤処理防止に努めています。</li></ul>
<b>システムリスク</b>	コンピュータ・システムの停止または誤作動等、システムの不備や、コンピュータが不正に使用されることにより、損失を被るリスクです。
	<ul style="list-style-type: none"><li>・本部ビルは、免震構造を採用し、セキュリティ対策を充実させています。</li><li>・システムの開発にあたっては、テストと検証により、精度の高いシステムを提供できるよう努めています。</li><li>・社会の変化に対応し大切な情報資産を適切に保護するため、セキュリティポリシーを制定し、その徹底をはかっています。</li><li>・コンピュータ・システムは、全国労金共有のバックアップセンターにより、大規模災害等に備えています。</li><li>・サイバー攻撃等への対策、被害の防止・低減と迅速な対応を行うためのCSIRT態勢を構築しています。</li></ul>
<b>法務リスク</b>	法令等違反行為や法律・会計制度・税制・行政上の規制等の制定・改正を要因として、当初意図した取引が履行できなくなるなどにより、損失を被るリスクです。
	<ul style="list-style-type: none"><li>・金融および商取引などに係る法律・制度・行政等の動向について、積極的な情報収集と還元を努めています。</li><li>・業務に関する法務関連情報に対し、速やかに対応できるよう本部各部に法務担当者を配置しています。</li><li>・法務リスクのうち、法令等の遵守違反行為を防止するための取組みにつきましては、「コンプライアンス(法令等遵守)の態勢(3~4ページ)」をご覧ください。</li></ul>
<b>風評リスク</b>	評判の悪化や風説の流布等により、損失を被るリスクです。
<b>その他のオペレーショナルリスク</b>	自然災害等の外部要因による直接的・間接的損失が生じるリスクおよび金庫自らがオペレーショナルリスクと定義したリスクです。
	<ul style="list-style-type: none"><li>・「コンティンジェンシー・プラン(緊急時危機管理対応規程)」を定めて、風評リスク、大規模な自然災害、新型インフルエンザ流行などの緊急事態に備えた管理態勢や対応方法を明確にしています。</li><li>・職場離脱等の実施による事故防止、各種ハラスメント等差別的行為への対策、健康管理対策、実効性ある研修等、人的リスク管理に努めています。</li><li>・お客様保護管理態勢を機能させるため、サポートシステムを活用しています。</li><li>・「反社会的勢力に対する基本方針」を制定し、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備・強化に努めています。</li></ul>

# ▶〈静岡ろうきん〉お客様本位の業務運営に関する取組方針

〈ろうきん〉は、勤労者が互いを助け合うためにつくった非営利の協同組織金融機関であり、日本で唯一の勤労者のための福祉金融機関です。1950年に最初の〈ろうきん〉が設立されて以来、常に一貫して金融商品・サービスを提供し、勤労者の経済的地位の向上に努めてきました。

〈ろうきん〉は、根拠法である『労働金庫法』において、「非営利」「直接奉仕」「会員平等」という、事業運営についての原則が定められています。全国の〈ろうきん〉は、これら原則に基づき、これまでもお客様本位の事業運営を実践してきました。〈ろうきん〉にとって、お客様である勤労者一人ひとりの立場で、良質な商品・サービスを提供していくことは本来の役割であり、存在意義であるといえます。

〈静岡ろうきん〉は、これまで取り組んできた勤労者本位の事業運営の精神・活動をふまえ、変化する時代の要請に応えるべく「お客様本位の事業運営に関する取組方針」を策定・公表し、「ろうきんの理念」のもと、勤労者のくらしを守り、より豊かにする事業を展開していきます。

## 1. 「〈静岡ろうきん〉お客様本位の業務運営に関する取組方針」の策定・公表

- ・〈静岡ろうきん〉(以下、当金庫)はお客様本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」(以下、本方針)を策定します。
- ・本方針および本方針に係る取組状況は、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し公表します。
- ・本方針に掲げる取組状況は定期的に検証し、必要に応じて本方針を改定します。

## 2. お客様の生活を生涯にわたってサポートすることを第一に考えた取組み

- ・当金庫は、「ろうきんの理念」のもと、全ての事業活動において、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範を尊重するとともに、お客様の生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考え、誠実、丁寧かつ公正な業務運営を行います。
- ・お客様一人ひとりのライフプランとニーズを踏まえた最適なアドバイスと、質の高い金融サービスの提供に取組み、お客様が最善の利益を得られるよう努めます。

## 3. 利益相反を適切に管理する取組み

- ・当金庫は、お客様の利益が不当に害されることがないよう利益相反のおそれがある取引を特定し管理するための「利益相反管理方針」を定めています。当該方針に基づき、利益相反についてお客様の保護と正当な利益確保に努めるため適切に管理します。
- ・投資信託等の一定のリスクを伴う商品のラインナップについては、業態の中央機関である労働金庫連合会において、販売する商品の基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切なものであることを確認しています。その上で当金庫において、販売する商品をお客様の利益追求の観点で選定しています。

## 4. 手数料等に係る情報提供の取組み

- ・当金庫は、お客様にご負担いただく手数料等について、商品・サービスごとにわかりやすい表示を行います。
- ・投資信託に係る手数料については、各種パンフレット・ガイドブック等の他、ホームページにファンド一覧を掲載し、商品間での比較が簡単に行えるよう一覧表にするなど、お客様にわかりやすく開示します。

## 5. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み

- ・当金庫は、お客様の金融商品の取引経験や金融知識を把握のうえ、販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、その複雑さやリスクに見合った、丁寧な情報提供を行います。
- ・ろうきん業態として、確定拠出年金(DC)について、企業型DC関連情報「ろうきんの企業年金に係る役割発揮宣言」サイトや、個人型DCについての「ろうきん iDeCo」スペシャルサイトで、投資の考え方や商品の選択、金融商品のリスクとリターンなどを詳しく説明しています。
- ・当金庫が取り扱う投資信託については、ホームページ等のファンド情報、フリーダイヤル、店頭窓口等で当該商品のメリット、リスク、手数料等についてご案内しています。なお、パッケージ商品に該当するファンドオブファンズ(注)形式の商品がありますが、当商品については個別のファンドごとの購入には対応していません。

(注) ファンドオブファンズとは、「投資信託に投資する投資信託」で、複数の投資信託(ファンド)を適切に組み合わせて、一つの投資信託(ファンド)にまとめたものをいいます。

## 6. お客様にふさわしいサービス提供の取組み

- ・当金庫は、お客様一人ひとりの健全な生活設計の支援に向け、中長期的な視点での資産形成に向けたアドバイスや、子育て・教育・マイホームなどライフステージにおけるあらゆる資金ニーズに良質な商品で応えます。また、多様化するお客様の金融ニーズに的確に応えるべく、既存商品・サービスの見直しや商品開発を行います。
- ・当金庫は、お客様一人ひとりの資産状況や金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握のうえ、お客様にふさわしい商品・サービスを提供します。また、投資信託の販売にあたっては、お客様の知識や投資目的、投資経験、資産状況等を確認させていただいたうえで、お客様一人ひとりに合った的確な説明・提案を誠実にいたします。
- ・当金庫は、お客様への適切な金融商品等の勧誘・募集を行うため「金融商品に関する勧誘方針」「共済募集指針」「保険募集指針」等を定めています。これらの方針はホームページ等に掲載し、公表しています。

## 7. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み

- ・ろうきん業態では、「ろうきんの理念」を掲げ、お客様である勤労者とその家族の生活向上への貢献を第一に考えた運営を行っています。「ろうきんの理念」を職員に定着させ、その実践に向けた行動につなげるため、業態の中央機関である全国労働金庫協会および当金庫において「理念研修」を実施しています。
- ・当金庫は「福祉金融プロフェッショナル」を目指すべき職員像と定め、お客様の状況やライフステージに応じた適切な相談、提案を実践できる職員の育成に取り組んでいます。また、お客様の利益およびニーズに資する総合的な営業活動および取組内容を評価するために、業績評価体系を整備しています。

以上

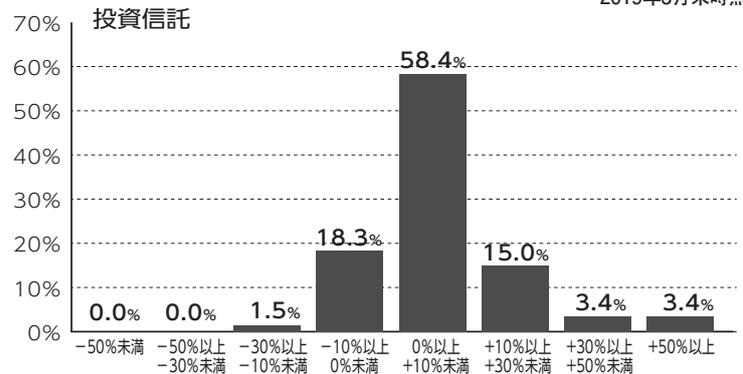
## ▶ 2018年度の取組状況

当金庫における「お客様本位の業務運営」の主な取組状況は次のとおりです。(詳細は(静岡ろうきん)ホームページをご覧ください。)  
 ※共通KPIとは、投資信託を販売する金融機関において、「顧客本位の業務運営」の取組状況を比較可能とするため、金融庁より公表を推奨されている「成果指標(KPI)」のことです。

### ●比較可能な指標(共通KPI)

#### (1)運用損益別顧客比率(投資信託)

運用損益の区分	人数	比率
-50%未満	1	0.0%
-50%以上-30%未満	2	0.0%
-30%以上-10%未満	89	1.5%
-10%以上0%未満	1,091	18.3%
0%以上+10%未満	3,478	58.4%
+10%以上+30%未満	894	15.0%
+30%以上+50%未満	203	3.4%
+50%以上	200	3.4%



2019年3月末時点

#### (2)投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

投資信託預り残高上位20銘柄の一覧

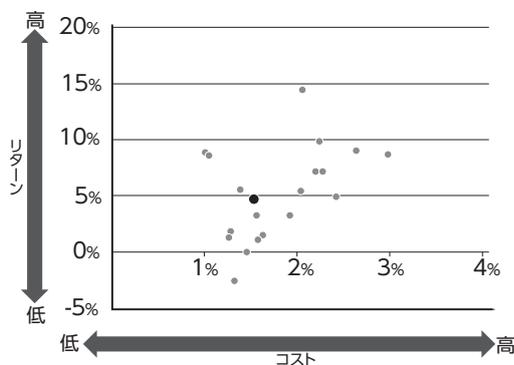
2019年3月末時点

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型(財産3分法)	1.46	8.05	4.90
2	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型(世界の財産3分法)	1.35	8.15	5.68
3	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.88	4.47	3.43
4	トレンド・アロケーション・オープン	1.49	5.69	1.07
5	インデックスファンド225	0.99	15.70	8.82
6	ニッセイ健康応援ファンド	2.01	14.74	14.60
7	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)(ハッピークローバー)	1.40	7.74	0.15
8	世界のサイフ	1.28	8.26	-2.39
9	インデックスファンドJリート	1.03	8.74	8.66
10	DIAMワールド・リート・インカム・オープン(毎月決算コース)(世界家主倶楽部)	2.14	12.84	7.32
11	高格付債券ファンド(為替ヘッジ70)毎月分配型(73(しちさん))	1.24	3.06	1.96
12	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	2.00	14.42	5.54
13	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.57	6.34	1.49
14	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型) Bコース(為替ヘッジなし)	2.18	15.56	9.96
15	世界三資産バランスファンド(毎月分配型)(セッション)	1.51	7.52	3.46
16	損保ジャパン・グリーン・オープン(ぶなの森)	2.27	16.47	7.27
17	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン(椰子の実)	2.35	13.06	5.05
18	日本債券ファンド	1.24	1.69	1.43
19	朝日ライフSRI社会貢献ファンド(あすのはね)	2.57	15.12	9.09
20	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド(健次)	2.92	17.56	8.81

設定後5年以上経過している投資信託\*の残高上位20銘柄を対象とします。

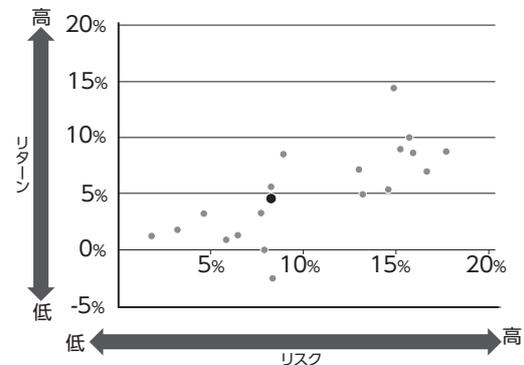
\*DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

#### 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値		コスト	リターン
		1.51	4.88
コスト	全体	販売手数料の1/5+信託報酬率	
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率	
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限	
リターン		過去5年間のトータルリターン(年率換算)	

#### 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値		リスク	リターン
		8.35	4.88
リスク	過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)		
リターン	過去5年間のトータルリターン(年率換算)		

リスク・リターン出所:株式会社NTTデータ・エービック

Copyright© 2019,NTT DATA ABIC Co.,Ltd,All rights reserved

## ▶顧客保護等管理体制

当金庫は、お客様から信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客様保護等管理体制の強化に努めています。

### ▶ 金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、金融商品の取扱いに関しまして次の事項を遵守し、適切な勧誘に努め、お客様の利益の保護を図ります。

1. 当金庫は、金融商品をお勧めするにあたり、お客様の知識・経験及び財産の状況、お客様の金融商品を購入する目的に照らして、適切な金融商品をお勧めします。
2. お客様が金融商品を購入するにあたっては、商品内容やリスク等の重要事項について十分にご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
3. 金融商品の選択・ご契約につきましては、お客様ご自身の判断によりお決めいただきます。
4. 当金庫は、お客様に対し、断定的な判断や事実と異なる情報の提供など、お客様の誤解を招くような勧誘は行いません。また、お客様にとってご迷惑な時間帯や不都合な場所での勧誘はいたしません。
5. お客様に適切な勧誘が行えるよう、関係法令等を遵守するとともに、商品知識の習得に努めます。

### ▶ 利益相反管理方針(抜粋)

当金庫は、法令、規程等(以下、「法令等」といいます。)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、お客様の金融に関する正当な利益の確保に取り組みます。

当金庫は、将来にわたってお客様から信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客様の保護に継続的に取り組みます。

利益相反のおそれがある場合、法令等およびこの基本方針に則り、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じるものとします。

※方針の全文は〈静岡ろうきん〉ホームページをご覧ください。

### ▶ プライバシーポリシー(個人情報保護方針)

静岡県労働金庫は、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様の個人情報の保護に努めます。

なお、「個人番号」および「特定個人情報」の取扱いについては、「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」をご覧ください。

#### 1. 個人情報の取得について

当金庫は、お客様と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、お客様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、お客様の個人情報を、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、お客様が所属する労働組合等(会員団体)との間で、お客様の個人情報を共同利用させていただく場合があります。
- (3) 当金庫は、お客様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、お客様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、法令等に基づく場合を除き、お預かりした個人情報を、お客様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、お客様の個人情報の紛失・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

お客様が、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、当金庫窓口(下記に記載のお問合せ先)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、専務理事が個人情報統括管理責任者となり、お客様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. 個人情報保護法など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、お客様の個人情報を取り扱いたします。

#### 7. お問合せ先および苦情のお申し出先

開示等のご請求またはご意見・ご要望のお申し出につきましては、下記の窓口までお申し出下さい。

#### 《お客様サービスセンター》

電話番号：(フリーダイヤル)0120-609-123

受付時間：月曜日～金曜日の9:00～18:00

※ただし、12月31日～1月3日、および祝日・振替休日・国民の休日を除きます。

※「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」は〈静岡ろうきん〉ホームページをご覧ください。

### ▶ 静岡県労働金庫「お客様保護等管理方針」(抜粋)

当金庫は、労働金庫法等に基づき、ご預金、ご融資、為替取引、国債・投資信託等の販売や募集にかかるサービスのご提供など、会員・ご利用者・今後ご利用いただく方(以下「お客様」という。)との取引等の適切性および十分性を確保するため、お客様保護および利便性の確保に向けた管理の方針「お客様保護等管理方針」を定めるとともに本店営業部をお客様保護等管理統括部署とします。当該統括部署の担当役員をお客様保護等管理統括責任者とし、お客様保護等にかかる各管理責任者を配置する他、管理、指導および教育等にかかる施策等を実施いたします。また、その施策等の実効性の検証については内部監査部門が実施いたします。