

コンプライアンス

Ⅰ コンプライアンス体制

銀行業務の社会的・公共的使命から、社会的規範を含む法令等を遵守した公正かつ透明な企業活動を自己規律、自己責任原則に基づき行うことが強く求められています。このような状況の中、当行では、役職員のコンプライアンスの徹底を経営の最重要課題の一つと捉え、当行が社会的責任と公共的使命を果たすため、経営陣自ら積極的に関与し、体制の整備や指導方法の確立等、コンプライアンス体制の強化に取り組んでまいりました。

今後も引続き、確固たる倫理観と誠実さを基本とした企業行動と自己責任原則に則った経営姿勢を一段と強め、法令、ルール及び社会規範等の遵守が日常業務や自らの行動の中で実践されるよう、さらなる体制の強化に努めてまいります。

コンプライアンスの基本方針

当行では、役職員は経営の二つの指針である「経営理念」と「行動憲章」のもとに日常の行動に当たることを、コンプライアンスの基本方針としています。

「経営理念」では、「地域共存」、「顧客尊重」を永遠のテーマとして掲げ、埼玉県の地元銀行として地域経済・社会への貢献を果たし続けるとしています。また、「行動憲章」では、「銀行の公共的使命」を柱に、「質の高い金融サービスの提供」、「法令やルール等の遵守」、「社会とのコミュニケーションを通じた開かれた経営」、「従業員の人格の尊重」、「環境問題への取り組み」、「社会貢献活動への取り組み」、「反社会的勢力への毅然とした対応」をうたい、役職員はこれらのことを基本方針とし日々業務に専念しています。

コンプライアンス運営体制

リスク統括部経営法務室が「コンプライアンス統括部署」として、コンプライアンスに係る法務問題の一元管理及びこれに関する調査・研究・指導を行うとともに、全部店に配置された「法令遵守担当者」と連携して、コンプライアンス体制の強化に取り組んでいます。営業店の法令遵守担当者とは定期的に会合をもち、情報の共有化や研修を通じてレベルアップを図り、本部各部の法令遵守担当者とは毎月会議を開催し、コンプライアンス問題の協議や情報の共有化に努めています。

この他にも、全部店の従業員に対し、コンプライアンス自己点検を定期的を実施させ、統括部署がコンプライアンスの運営状況を把握する仕組みを採っています。

さらに、全行的なコンプライアンスに係る遵守状況のチェックや重要事項の検討を行う組織として、「コンプライアンス委員会」を設置しています。委員長には頭取が当たり、定期的に会議を開催しています。また、取締役会により承認された「コンプライアンス・プログラム」の進捗・実施状況の評価・チェックを行っています。コンプライアンス・プログラムは、コンプライアンスを実現するための具体的な行動計画を示したもので、コンプライアンス委員会により毎年見直しされています。

コンプライアンス・マニュアル

当行では、役職員のコンプライアンスを徹底するため、取締役会により承認された「コンプライアンス・マニュアル」を用いて、全役職員に対する周知を図っています。

コンプライアンス・マニュアルは、当行の「経営理念」、「行動憲章」、「基本方針」、当行役職員として遵守すべき事項を定めた「遵守基準」、当行における教育、検証を含めた体制について解説した「コンプライアンス態勢」、銀行員の知識として必要な各種法規制等を解説した「法令解説編」を収めたもので、日常業務における判断や行動の基本となっています。

個人情報保護への取り組み

当行では、お客さまの個人情報を取扱う際の基本姿勢や利用目的等を明らかにした「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」を制定し、当宣言等に基づき個人情報の厳格な管理・運営を行っています。また2016年1月から取扱いが開始されたマイナンバー制度への対応についても、「特定個人情報等の安全管理措置に関する基本方針」を策定し、特定個人情報を取扱う際の基本姿勢等を明らかにするとともに、厳格な管理・運営を行っています。当行の「個人情報保護宣言」および「特定個人情報等の安全管理措置に関する基本方針」の内容は、ホームページ等において公開しています。



コンプライアンス

マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止に向けた取り組み

当行は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与（以下、「マネー・ローンダリング等」という）防止を経営戦略等における重要な課題の一つとして位置付け、基本方針に基づきマネー・ローンダリング等の防止に向けた管理態勢の構築に努めております。

また、全役職員に対し、マネー・ローンダリング等防止の重要性の理解促進に努めるため、研修等を継続的に実施し、関係法令や適切な事務取扱いの周知徹底を図っています。

反社会的勢力の排除

当行は、反社会的勢力排除の基本方針を定め、反社会的勢力との一切の関係遮断に向けて取り組んでいます。また、基本方針に基づき、反社会的勢力に対する具体的な関係遮断の取り組みを定めたマニュアルを策定し、研修等を通じて従業員の啓発に努めています。

反社会的勢力排除の基本方針

1. 当行及び武蔵野銀行グループは、社会の一員として市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力及び団体（以下、反社会的勢力と呼ぶ）とは一切の関係を遮断しこれを排除する。
2. 当行及び武蔵野銀行グループは、金融機関としての業務の公共性に鑑み、公共の信頼を維持し、預金者等の保護を確保すると共に金融の円滑を図り、業務の適切性及び健全性を確保するために、反社会的勢力と一切の関係を遮断、排除し、反社会的勢力に対し毅然とした態度で対応する。

公益通報制度

当行は、法令等違反行為、その他不祥事に繋がる事象を早期発見・是正するため、公益通報制度に係る規程・マニュアルを制定し、行内のほか、行外の弁護士事務所に通報窓口を設けて、全従業員が直接通報し相談できる態勢を整えています。

顧客保護等管理体制

Ⅰ 顧客保護等管理体制

顧客保護への取り組み

当行は、お客さまからの信頼を第一と考え、お客さまの資産、情報およびその他の利益を保護すること、並びに利便の向上を図るための顧客保護等管理の重要性を十分理解し、整備・確立に努め、以下に定める事項を実行いたします。

ア. 顧客説明管理…お客さまとの取引又は商品の説明および情報提供に際し、お客さまの知識、経験、財産の状況および金融商品の投資の目的や意向に照らして適切かつ十分な説明および情報提供を行います。

イ. 顧客サポート等管理…お客さまからの相談・苦情等については、適時・適切に対応し、再発防止および改善に努めます。

ウ. 顧客情報管理…お客さまの情報は、法令等並びに行内規程等に従い、適切に取得・利用し、安全管理に努めます。

エ. 外部委託管理…お客さまとの取引に関連して、その業務を外部委託する際には、お客さま情報その他お客さまの利益が損なわれないよう適切に管理いたします。

オ. 利益相反管理…お客さまとの取引にあたり、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理し、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼向上に努めます。

金融ADR制度

「金融ADR制度」とは、紛争事案について裁判によることなく（裁判外で）、紛争解決（ADR）機関によるあっせん・調停・仲介のもと、紛争の解決を行う制度です。

当事者間で解決を図ることが困難な場合に、お客さまと金融機関のいずれか一方からの申立てにより、当行が契約している指定銀行業務紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会が、裁判手続よりも迅速、簡易、安価で柔軟な解決を図ります。

〈当行が契約している指定銀行業務紛争解決機関〉

一般社団法人全国銀行協会

連絡先: 全国銀行協会相談室

電話番号: 0570-017109 または 03-5252-3772