

# 個人情報保護宣言

当組合では、個人情報保護および個人番号(以下、「個人情報等」といいます。)の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)(以下、「法」といいます。)、行政手続き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(平成25年5月31日法律第27号)、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等の関係法令等(以下、「法令等」といいます。)を遵守して、以下の考え方に基づきお客さまの個人情報等を厳格に管理し、適正に取扱うとともに、その正確性・機密性の保持に努めます。また、本保護宣言等につきましては、内容を適宜見直し、改善してまいります。当組合は、本保護宣言を当組合のインターネット上のホームページに掲載し、または店舗の窓口等に掲示し、もしくは備え付けることにより、公表します。

## 1. 個人情報の利用目的

当組合は、法令等に基づき、お客さまの個人情報等を預金業務・融資業務等の業務(詳細はホームページをご覧ください)ならびに利用目的の達成に必要な範囲で利用し、それ以外の目的では、法令等で認められる場合のほか、利用いたしません。

また、個人番号については、法令等で認められている利用目的以外では、利用いたしません。

なお、個人情報の利用目的を変更した場合は直ちに公表いたします。

## 2. 個人情報の適正な取得について

当組合では、上記1.で特定した利用目的の達成に必要な範囲で、適法かつ適正な手段により、例えば、以下のような情報源から、お客さまの個人情報等を取得いたします。なお、法第2条第3項に定める要配慮個人情報を含む「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」に定める機微情報は、法令等で認められている以外は、取得いたしません。

- (1)預金口座のご新規申込の際にお客さまにご記入・ご提出いただく書類等により、直接提供していただいた情報
- (2)各地手形交換所等の共同利用者や個人信用情報機関等の第三者から提供された情報
- (3)商品やサービスの提供を通じて、お客さまからお聞きした情報

## 3. 個人データの第三者提供

当組合は、上記1.の利用目的の範囲内で当組合がホームページ等に表示する第三者へ個人データを提供しております。これ以外には、法令等で認められている場合を除き、お客さまの同意なしにお客さまの個人データを第三者へ提供いたしません。ただし、個人番号をその内容を含む特定個人情報については、法令等で認められていない限り、お客さまの同意があっても、これを第三者へ提供いたしません。

## 4. 個人データの委託

当組合は、上記1.の利用目的の範囲内で、例えば、以下のような場合に、個人データおよび個人番号に関する取扱いを外部に委託することがあります。その場合には、適正な取扱いを確保するための契約締結、実施状況の点検などを行います。

- (1)お客さまにお送りするための書面の印刷または発送に関わる業務を外部に委託する場合
- (2)情報システムの運用・保守に関わる業務を外部に委託する場合

## 5. 個人データの共同利用

当組合は、上記1.の利用目的の範囲内で個人データを特定の者(詳細はホームページをご覧ください)と共同利用しております。ただし、個人番号をその内容を含む特定個人情報については、共同利用をいたしません。

## 6. 個人情報等の安全管理措置に関する方針

当組合では、取扱う個人情報等の漏えい・滅失等の防止その他の個人情報等の安全管理のため、組織的安全管理措置、人的安全管理措置、技術的安全管理措置を講じ、適正に管理します。

また、役員には必要な教育と監督を、業務委託先に対しては、個人情報等の安全管理が図られるよう必要かつ適切な監督に努めます。

## 7. お客さまからの開示、訂正、利用停止等のご請求

- (1)開示のご請求

お客さまから当組合が保有するご自身に関する個人データの開示のご依頼があった場合には、原則として開示いたします。

- (2)訂正等のご請求

お客さまから当組合が保有するご自身に関する個人データの訂正等(訂正・追加・削除)のご依頼があった場合には、原則として訂正等いたします。

- (3)利用停止等のご請求

お客さまから当組合が保有するご自身に関する個人データの利用停止等(利用停止・消去)のご依頼があった場合(法令等に基づく正当な理由による。)には、原則として利用停止等いたします。

- (4)ダイレクトメール等の中止

当組合は、当組合からの商品・サービスのセールスに関するダイレクトメールの送付やお電話等での勧誘のダイレクト・マーケティングで、個人情報を利用することについて、これを中止するようお客さまよりお申出があった場合は、遅滞なく当該目的での個人情報の利用を中止いたします。

なお、(1)、(2)、(3)のご請求に当たっては、個人データの重要性に鑑み、ご請求者(代理人を含みます。)の本人確認をさせていただきます。ご請求手続の詳細およびご請求用紙が必要な場合は当組合本支店窓口までお申出ください。

## 8. ご質問・相談・苦情窓口

当組合では、お客さまからのご質問等に適切に取組んで参りますので、個人情報の取扱い等に関するご質問等につきましては、下記の窓口にお申出ください。

窓 口	： 広島県信用組合 業務部
受 付 日	： 月曜日～金曜日(土・日曜日・祝日および金融機関の休日を除く)
受付時間	： 午前9:00～午後5:00
電話番号	： 0120-745-530(フリーダイヤル)

# 特定個人情報基本方針

広島県信用組合は、個人番号および特定個人情報(以下、「特定個人情報等」といいます。)を取扱うにあたり、下記の方針にしたがって特定個人情報等を厳格に管理し、適正に取扱うとともに、その正確性・機密性に努めます。

## 1. 取得・利用・提供について

- (1) 特定個人情報の取得は、業務上必要な範囲内で、適性かつ適法な手段により行います。
- (2) 特定個人情報等を取扱うにあたっては、その利用目的をできる限り特定します。
- (3) 特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、特定個人情報等を取扱いません。
- (4) 「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」第19条各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意の有無にかかわらず、特定個人情報を第三者に提供しません。

## 2. 関係法令・ガイドライン等の遵守

特定個人情報等の取扱い(安全管理措置を含む)にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」、「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」等関係法令、金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、特定個人情報保護委員会の「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)」等の国が定める指針を遵守します。

## 3. 安全管理措置に関する事項

特定個人情報等の漏えい、滅失または毀損の防止その他の個人データの安全管理のため、金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」、特定個人情報保護委員会の「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)」等の国が定める指針に基づき、必要かつ適切な措置を講じます。

## 4. 質問等の窓口

特定個人情報等の取扱い等に関するご質問等につきましては、下記の窓口までお申出ください。

窓 口	： 広島県信用組合 業務部
受 付 日	： 月曜日～金曜日(土・日曜日・祝日および金融機関の休日を除く)
受付時間	： 午前9:00～午後5:00
電話番号	： 0120-745-530(フリーダイヤル)

# 金融商品に係る勧誘方針

金融商品の勧誘にあたっては次の方針を守ります。

平成19年9月30日に投資性の強い金融商品を幅広く規制対象とする横断的な利用者保護法制として、金融商品取引法が施行され、あわせて改正金融商品販売法も施行されました。

当組合は、これらの法律に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、勧誘の適正な確保を図ることとします。

- (1) 当組合は、お客さまの資産運用目的・知識・経験および財産の状況に照らして、適正な情報の提供と金融商品の説明を行います。
- (2) 金融商品の選択・購入は、お客さまご自身の判断によってお決めいただけます。その際、当組合は、お客さまに適正な判断をしていただくために、当該金融商品やそのリスクの内容などについて説明いたします。
- (3) 当組合は、誠実・公正な勧誘を心掛け、断定的な判断の提供や事実と異なる説明などお客さまの誤解を招くような説明は行いません。
- (4) 当組合は、お客さまにとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。ただし、事前にお客さまからのご了解をいただいている場合を除きます。
- (5) 当組合は、お客さまに対し適切な勧誘を行うため、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。

※金融商品の販売等に係る勧誘について、ご意見やお気づきの点等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

# 苦情処理措置および紛争解決措置の内容

## 苦情処理措置

ご契約内容や商品に関する相談・苦情・お問い合わせは、お取引のある営業店または下記の窓口をご利用ください。

窓 口 : 広島県信用組合 業務部  
受 付 日 : 月曜日～金曜日(土・日曜日、祝日および金融機関の休日を除く)  
受付時間 : 午前9:00～午後5:00  
電話番号 : 0120-745-530(フリーダイヤル)

なお、苦情対応の手続きについては、店頭インフォメーションボード、および当組合ホームページ(<http://www.hiroshima-kenshin.co.jp/>)に公開しておりますのでご覧ください。

## 紛争解決措置

広島弁護士会 仲裁センター (電話:082-225-1600)  
東京弁護士会 紛争解決センター (電話:03-3581-0031)  
第一東京弁護士会 仲裁センター (電話:03-3595-8588)  
第二東京弁護士会 仲裁センター (電話:03-3581-2249)

上記弁護士会にて紛争の解決を図ることも可能ですので、ご利用を希望されるお客さまは、上記当組合業務部または広島県信用組合協会、しんくみ相談所にお申出ください。また、お客さまから各弁護士会に直接お申出いただくことも可能です。なお、前記東京・第一東京・第二東京弁護士会の各仲裁センターは、東京都以外の各地のお客さま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立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法もあります。

- 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、弁護士会所在地と結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当る。

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

窓 口 : 広島県信用組合協会  
受 付 日 : 月曜日～金曜日  
(土・日曜日、祝日および協会の休業日は除く)  
受付時間 : 午前9:00～午後5:00  
電話番号 : 082-247-7363  
住 所 : 〒730-0044  
広島県広島市中区宝町9-11(信用組合金館内)

窓 口 : 一般社団法人 全国信用組合中央協会 しんくみ相談所  
受 付 日 : 月曜日～金曜日  
(土・日曜日、祝日および協会の休業日は除く)  
受付時間 : 午前9:00～午後5:00  
電話番号 : 03-3567-2456  
住 所 : 〒104-0031  
東京都中央区京橋1-9-1(全国信用組合金館内)

## 反社会的勢力に対する基本方針

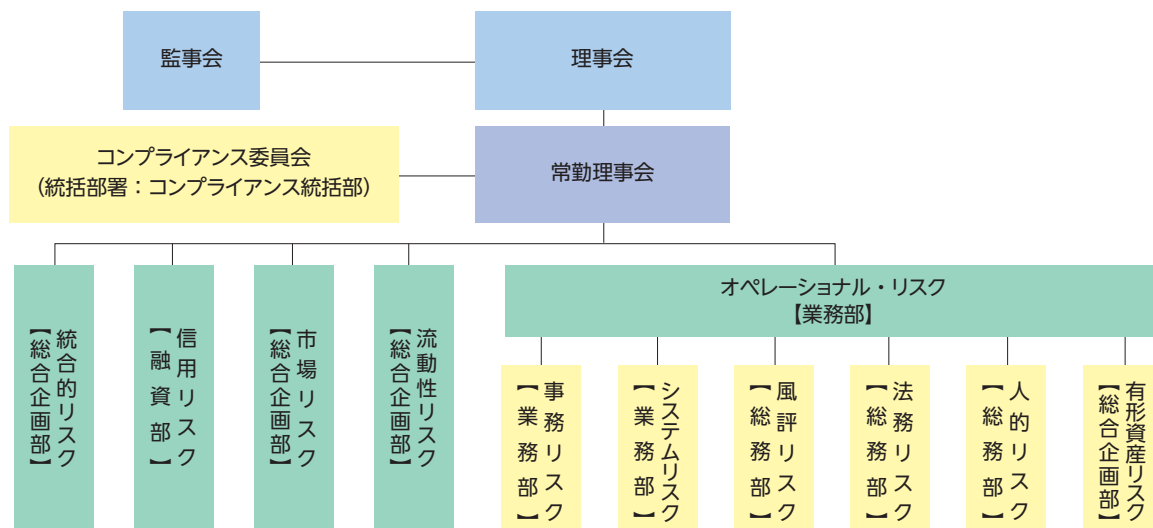
私たち広島県信用組合は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり基本方針を定め、これを遵守します。

- 1 当組合は、反社会的勢力による不当要求に対し、対応する職員の安全を確保しつつ組織全体として対応し、迅速な問題解決に努めます。
- 2 当組合は、信用組合の社会的責任を強く認識するとともに、コンプライアンスを徹底するため、組織全体として反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
- 3 当組合は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、財団法人暴力追放広島県民会議、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。
- 4 当組合は、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。
- 5 当組合は、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対して事案を隠蔽するための資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。

# リスク管理体制

当組合では、リスク管理の一層の充実・強化が重要課題であると認識し、主要なリスクである「信用リスク」、「市場リスク」、「流動性リスク」、「オペレーショナル・リスク」の管理について、それぞれ管理部署を定めるとともに、それを常勤理事会が統括しており、複雑・多様化するリスクに対して適切に対応するなど統合的リスク管理を実施しております。

## リスク管理体制図



### 統合的リスク管理

統合的リスク管理は、金融機関の業務に内在する各種リスクについて、これを一元的に管理し総体的に捉えて、その総体的なリスクを経営体力と比較・対照することにより、業務の健全性を確保することを目的としております。当組合では、信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスクといったリスク毎にリスク量の上限を設定（資本配賦）し、それぞれの管理部署がリスク量のコントロールを行っております。また、総合企画部がこれらのリスク量を自己資本と対比して一元的に把握するとともに、リスク管理の状況について定期的に常勤理事会へ報告を行い、状況に応じて適切に対策を実施していく体制を構築しております。

### 信用リスク管理

信用リスクとは、取引先の財務状況の悪化等により、貸出金等の資産の価値が減少ないしは消失し、損失を被るリスクのことです。当組合では、資産の健全性確保を経営の最重要課題の一つと位置づけ、営業推進部署から独立した本部審査体制の整備、信用格付制度および自己査定制度による客観的な信用リスクの把握、信用リスクに見合った適正な収益の確保、ポートフォリオ管理に基づくリスク分散などを通じて、信用リスク管理の高度化に努めております。また、信用リスク管理の基本原則等を定めたクレジットポリシーを制定し、全職員へ徹底することなどにより、信用リスク管理のレベルアップに努めております。

### 市場リスク管理

市場リスクとは、金利、為替、有価証券価格等が変動することにより損失を被るリスクのことです。市場性取引は瞬時に多大な損失を及ぼす可能性を内在しているため、当組合では厳格な管理を実施しております。具体的には、内部統制の強化を目的として、取引実施を行うフロントオフィスと後方事務を行うバックオフィスを分離して設置しており、相互牽制が働く体制を整えております。また、市場リスク全体の管理として、保有可能なリスク量に対して一定の限度を設定しております。

### 流動性リスク管理

流動性リスクとは、財務内容の悪化等により必要な資金が確保できず、資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常よりも著しく高い金利の支払を余儀なくされることにより、損失を被るリスクのことです。当組合では、運用・調達構造の定期的な点検に加え、資産規模や調達能力等を勘案のうえ、資金調達に関するガイドライン等を設定し、調達の安定化を図っております。さらに、市場調達環境の急変などにより流動性リスクが顕在化した場合に備え、緊急度合いに応じて機動的な対応が図られるよう、緊急時フェーズ別の対応策を定めております。

### オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、内部プロセス・人・システムが不適切なこと、あるいは機能しないこと、または外的要因により生じる損失に関するリスクであり、事務リスク・システムリスク・風評リスク・法務リスク・人的リスク・有形資産リスクを含む広義のリスクです。オペレーショナル・リスクは、金融業務に広く内在するリスクであり、顕在化の形態も多様なことから、リスクを適切に把握・コントロールする必要があります。また、バーゼルII（新BIS規制）では、オペレーショナル・リスクが資本賦課の対象となっており、当組合では、損失データの収集・リスク計量化を中心とした定量的管理とリスク顕在化時における対応、リスク管理自己評価等を中心とした定性的管理の両方の側面から高度化に努めております。