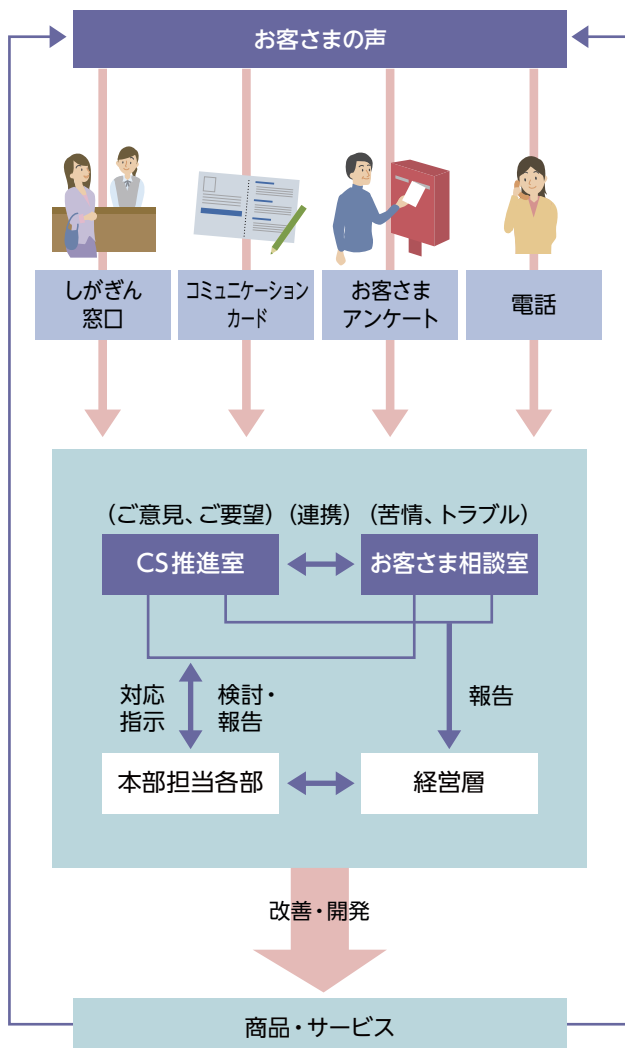


安心してお取引いただくために

よりよいサービスの提供を目指して

当行では、商品・サービスに対する苦情やトラブルに対し、速やかに対応するとともに、ご意見やご要望を大切に、課題や問題点の迅速な改善に取り組んでいます。

具体的には、緊急性を有する苦情やトラブルを一元的にお受けする「**お客さま相談室**」と、ご意見やご要望をお受けする「**CS推進室**」が連携して本部組織で情報を集約、当行全体で共有し、検討することで、より良い商品の開発やサービスの向上に反映させています。



リスク商品の販売について

当行では、リスク商品の販売にあたり、ご相談内容を記載した「**ご相談シート**」をお客さまにお渡しして内容を共有、お客さまのニーズを正確に聞きとり、お客さまの知識や経験等を踏まえて適切な商品をご提供するように努めています。具体的には、銀行の統一ルールに基づいたシステムチェックを行い、販売担当者の個人的見解に頼ることなく、お客さまからお聞きしたさまざまなニーズに合った商品をご提案しています。

加えて、高齢者の方へのリスク商品の販売にあたっては、原則、ご家族(次世代)同席で商品説明を受けていただくようお願いしています。お客さまのご都合により、ご家族同席が困難な場合には、内部管理責任者等が別途ご面談を実施、あわせてシンキングタイムを設けるなど、適切な販売体制の構築に注力しています。

金融ADR制度について

お客さまの利便性や金融商品・サービスに関する信頼性の向上を目的に「**金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)**」が導入されました。

金融機関との間でトラブルが発生した際、お客さまには金融機関相談窓口のご利用のほか、「**金融ADR制度**」のご活用で、通常の裁判より安価で簡易・迅速な手続きでトラブルの解決を図ることができるようになりました。

当行では、指定紛争解決機関として「**全国銀行協会**」と契約を締結し、この制度に取り組んでいます。

【銀行に関するさまざまなご相談やご照会の受付窓口】



全国銀行協会
相談室

〒100-8216
東京都千代田区丸の内1-3-1
0570-017109
03-5252-3772

- 受付日:月～金曜日
(祝日および銀行の休業日を除く)
- 受付時間:午前9時～午後5時

個人情報の保護について

お客さまの大切な個人情報を適切かつ厳格に取り扱うための基本方針として7項目の「個人情報保護方針」を定めています。また、お客さまの個人情報を利用する「業務内容」や「利用目的」などを明確化してホームページやパンフレット上で公表、お客さまにご理解、ご安心をいただいています。

個人情報保護方針

滋賀銀行は、お客さま、地域社会との「共存共栄」の追求を経営理念とし、お客さまの多様なニーズにお応えするため商品、サービス、情報の迅速、的確な提供に努めております。

その際、お客さまに関します「個人情報」の適切かつ厳格な取り扱い（取得・利用・保存）が何より重要であると考えます。

このような認識に立って当行は以下の事項を厳守し、以ってお客さまの「個人情報」保護に万全を期すことをここに宣言いたします。

1. お客さまに関する個人情報の取り扱いにあたっては、利用目的を明確にし、その利用目的の範囲内で使用いたします。お客さまの同意、法令に定めがある場合を除いて利用目的の達成に必要な範囲を超えて利用いたしません。
2. お客さまに関する個人情報を適切に取り扱うために個人情報の取扱規程を制定するとともに、社員教育、内部管理態勢などを整備強化し、実践してまいります。
3. お客さまに関する個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩などを防止するため、適切かつ合理的な方法で事務およびシステムの安全対策を実施してまいります。
4. 当行が利用目的の達成に必要な範囲内において個人情報の取り扱いを外部に委託する場合には、その保護が十分に図られていることを確認した上で、個人情報の保護に関する契約を締結し、必要に応じて監査を実施するなどの適切な措置を講じます。
5. 法令に定めがある場合を除き、個人情報を事前にお客さまの同意を得ることなく第三者へ提供いたしません。
6. 個人情報について、お客さまご本人からのお問合せや確認・訂正・ダイレクトセールの停止などのお申し出があった場合は遅滞なく対応いたします。
7. 個人情報の取扱管理責任者を置き、保有する個人情報に関して適用される法令およびその他の規範の遵守に努めるとともに、上記各項における取り組みおよび保護活動を維持、改善してまいります。

(平成17年3月7日制定)

情報漏洩防止のための取り組み

顧客情報等の漏洩を防止するため、次の対策を実施しています。

- ① 従業員が使用するパソコン内のデータは、情報管理の責任者の許可なく、取り出しができない仕組みになっています。

- ② 顧客情報等をパソコンから印刷する者の責任を明確にするため、パソコンから印刷した文書に印刷者を示す文字を表示する仕組みを導入しています。
- ③ 顧客情報等の行外への持ち出しは原則禁止とし、やむを得ず持ち出す場合は管理者の承認後、厳格なルールに基づき手続きします。
- ④ 顧客情報等が記載された文書の廃棄は、全店から本店の専用施設に集めたうえで、一括して破砕・裁断し、再生処理を行っています。

利益相反管理体制

「利益相反管理」とは、金融取引が高度化し、お客さまと金融機関の利害が対立する可能性が高まるなか、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理することです。

当行は、「お客さまと当行または当行の関連会社の間」「当行グループのお客さま相互の間」での、利益相反のおそれがある取引などに関して、法令等に従い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう業務を遂行しています。利益相反管理の対象となる取引については、営業店から独立した利益相反管理統括部署である業務統轄部が適切に管理し、お客さまとの利益相反状況を解消するよう個別の取引ごとに対策を講じています。

反社会的勢力排除の取り組み

当行では従来から、反社会的勢力排除の取り組みを積極的に進めています。この取り組みを強化するため、普通預金規定等に取り引名義人等が反社会的勢力であることが判明した場合には、当行の判断によりお取引を停止、または、解約できることを定めた「暴力団排除条項」を導入、あわせて「滋賀銀行 反社会的勢力排除規定」を制定しています。

また、普通預金を新たに開設されるお客さまには、反社会的勢力でない旨の表明・確約をお願いし、表明・確約いただいたのち、取引を開始する制度を導入しています。