

安心してお取引いただくために

インターネットバンキングのリニューアルでますます便利に

平成27年4月、お客さまの利便性向上およびセキュリティ強化のため、インターネットバンキング(『しがぎん』ダイレクト)をリニューアルしました。

外出先でも便利にご利用いただけるよう「スマートフォン専用画面」を新設し、「合言葉認証」の導入などセキュリティ機能も強化。また、先日付振込などの新機能の追加や利用頻度の高いメニューをトップ画面に配置するなど、より便利にご利用いただけるようになりました。



即時振替
24時間対応

先日付振込・
振替予約

スマートフォン
専用画面の新設

『しがぎん』ダイレクトの利用申込ネット受付開始

不正送金被害への対策として新たに導入したセキュリティ対策

Secure Starterの提供 (スマートフォン専用アプリ)	ご利用端末のセキュリティチェックを自動で実施し、安全性を確認した上で、インターネットバンキングをご利用いただけるセキュリティ対策アプリ
ワンタイムパスワード (ソフトトークン)	お振込み等のお取引をされる際に、確認用暗証番号に代え、「Secure Starter」を利用した「ワンタイムパスワード」による本人認証を行うセキュリティ対策
合言葉認証	ログインや振込みなどの取引時に、合言葉による本人認証を追加して行うことにより「なりすまし」を防止するセキュリティ対策

特殊詐欺にご注意ください!

オレオレ詐欺・還付金詐欺などの「振り込め詐欺」と投資詐欺などの「振り込め類似詐欺」の特殊詐欺が増加しています。ご注意ください。

最近の特殊詐欺の特徴

- 市役所職員や銀行職員を名乗る複数名の人物が登場し、演劇のようにその役を演じて話をする。(劇場型)
- 「銀行職員に不正を働いているものがあるため普通の銀行では手続きできない」などの理由で、コンビニやショッピングセンターのATMでの操作を指示しようとする。

振り込め詐欺等の被害にあったとき、心あたりがあるときは、振込先の金融機関に速やかにご連絡ください。振込先が当行の場合は下記までご連絡ください。

しがぎん振り込め詐欺等被害者ご相談ダイヤル

 **0120-043-157**

(銀行休業日を除く9:00～17:00)

特殊詐欺未然防止感謝状を16回拝受

社会問題化している「特殊詐欺」からお客さまの大切なご預金を守り、安心してサービスを受けていただくために、さまざまな取り組みを行っています。

その結果、平成26年1月～12月の1年間で、滋賀県内の警察署より特殊詐欺未然防止の感謝状を16回拝受しました。

取組内容

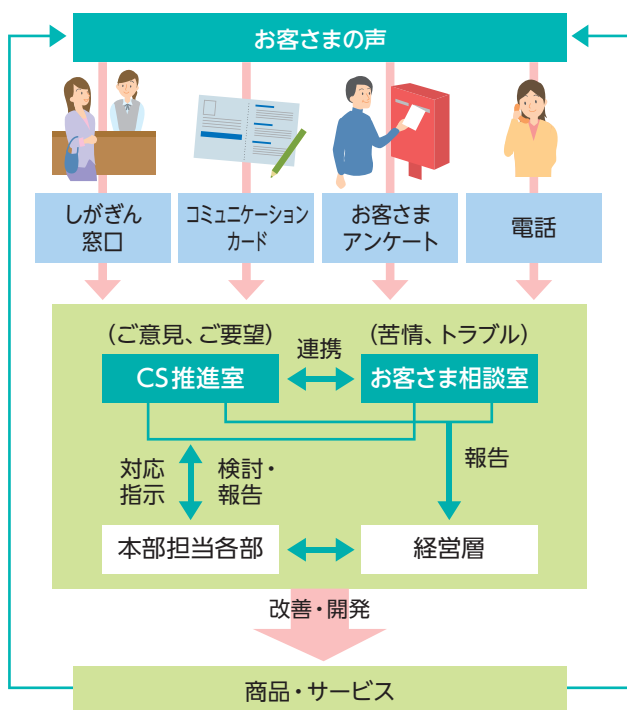
1. 店頭・ATMコーナーで職員による声かけとお客さまの表情や言動などへの気配りの徹底
2. ATMコーナーやロビーへのポスター掲示
3. ホームページへ注意喚起の掲載
4. 行内研修の実施
5. 各支店での講習会の実施
6. 特殊詐欺未然防止感謝状受拝者の行内表彰と未然防止の好事例をタイムリーに全店共有
7. 警察や関係団体等との連携強化
8. 「預手プラン※」の導入

※「預手プラン」とは…窓口でご高齢のお客さまから多額の現金引き出しのお申し出がある場合、資金使途などの確認に加えて、お振込みや自行あて小切手(預金小切手)のご利用をお勧めするもの。

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。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。



セキュリティ対策ソフトの無償提供を開始

お客さまに安心してインターネットバンキングをご利用いただくために、セキュリティ対策ソフト「SaAT Netizen (サート・ネチズン)」の無償提供を開始しました。

当行のインターネットバンキングやホームページをご利用いただいている間、スパイウェアの侵入やウィルス活動を監視し、必要に応じ検知・駆除・遮断を行います。無料でご利用いただけますので、安全対策として、インストールしてご利用ください。

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、ご高齢者の方々へのリスク商品の販売にあたっては商品性や価格変動等を勘案のうえ、管理者による面談や、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。さらに、商品をおすすめした翌日以降に改めて購入意思を再確認する等、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

「金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)」とは、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とした制度です。

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ほか、「金融ADR制度」のご活用で通常の裁判より安価かつ簡易・迅速な手続きでトラブルの解決を図ることができます。

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】



〒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

安心してお取引いただくために

個人情報の保護について

お客様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、お客様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、お客様にご理解、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、お客様、地域社会との「共存共栄」の追求を経営理念とし、お客様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、お客様に関します「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、以ってお客様の「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. お客様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。お客様の同意、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. お客様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. お客様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様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、お客様ご本人からのお問合せや確認・訂正・ダイレクトセールス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 役職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、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、お客様と金融機関の利害が対立する可能性が高まるなか、お客様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、「お客様と当行または当行の関連会社の間」「当行グループのお客様相互の間」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、お客様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、お客様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、普通預金等を新たに開設されるお客様には、反社会的勢力に該当しない旨の表明・確約をいただいてから、取引を開始しています。