

## 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「振り込み詐欺」と投資詐欺などの「振り込み類似詐欺」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

- 警察官や銀行員を名乗って被害者宅を訪れ、キャッシュカードの不正利用についての問い合わせを行う。その後、銀行協会の職員を名乗るものも登場し、銀行口座の悪用を理由にキャッシュカードの交換を指示し、暗証番号とともに騙し取るとする。
- 自治体や税務署、年金事務所などの職員を名乗り、医療費や税金などの還付手続があるかのように装ってATMまで誘導し、ATMの操作を指示して、犯人の口座へお金を振り込ませ、騙し取る詐欺。

振り込み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。

ハローサポート

 **077-521-9530**

(銀行休業日を除く9:00 ~ 17:00)

## 特殊詐欺未然防止感謝状を7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、2020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7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拝受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<sup>※</sup>」の導入
9. ATMでの振込機能の一部制限

※「預手プラン」とは：

窓口で高齢のお客さまから多額の現金引出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。

## リスク商品の販売について

「お客さま本位の業務運営」の考え方にに基づき、リスク商品の販売にあたっては、「お客さまカードおよび今回のお取引情報」を用い、お客さまのニーズを正確にお伺いし、お客さまの知識や経験等を踏まえ、適切な商品をご提供するように努めています。

加えて、ご高齢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などを勘案のうえ、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。

保険については「ご意向お伺いシート」を用いてお客さまのご意向を正確に把握し、ご意向に沿ったすべての商品の情報提供を行うなど、適切な保険募集を行う体制を整えています。

## 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



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

## 円滑な事業継続に向けて(BCP)

### 事業継続

「事業継続」とは、地震等による大規模災害や新型コロナウイルスを含む感染症等の大流行により被害を受けても、重要な事業を中断させず、また中断しても可能な限り早期に復旧させることです。銀行は公共性の高さから、銀行法において「業務の継続」が求められています。

当行では「事業継続」をCSR(企業の社会的責任)の観点からも重要な経営課題の一つと認識し、危機的事態の発生時においても業務を円滑に継続・遂行する体制を構築しています。

### 「事業継続計画」の実効的な運用に向けて

大地震の発生を想定した「事業継続計画(BCP)」を2007年3月に、また、新型インフルエンザ等の流行を想定した「事業継続計画(感染症対策用)」を2009年12月にそれぞれ制定しています。

これらの「事業継続計画」に基づき、「地震災害時初動対応マニュアル」や「原子力施設事故発生時初動対応マニュアル」、危機管理や防災等に関する規程、手順書等を整備しています。

また、役職員への実効性の確保・向上に努めており、「危機対策本部」の初動対応や意思決定など、年間スケジュールに基づき、訓練や教育を実施しています。

さらに専務取締役を委員長とする「BCP委員会」を定期的開催し、行内体制の継続的な見直しと、行内の周知徹底に努めています。



危機対策本部訓練

### ■新型コロナウイルスの感染症拡大防止策について

お客さまの資金決済や現金の引き出し、資金のご支援など、必要なサービスの提供を続けるため、時差出勤、マイカー通勤、在宅勤務、スプリット体制等にて感染拡大防止に取り組んでいます。

### 災害対策について

大地震などの災害発生時においても、金融機関の役割を果たし、お客さまの生活や地域の経済活動、また、決済機能を維持するため、行内インフラの整備など対策を講じています。

#### ■オンラインシステムの機能維持

事業継続の根幹となるのが、オンラインシステムの機能維持です。震災時でもシステムセンター機能が維持できる免震構造で、かつ最大72時間の自家発電能力がある「事務棟」とともに、東日本、西日本の2カ所で最新機能を備え相互バックアップが可能な「データセンター」を利用しています。

#### ■店舗機能の維持

店舗設備の耐震診断や耐震補強を行うとともに、重要拠点となる店舗や店舗の新築時には「非常用発電装置」を設置しています。

#### ■災害備蓄品の配備

役職員およびご来店のお客さま用の防災ヘルメット、常備灯、断水に備えた非常用トイレ、給水袋をはじめとして、非常食、飲料水を全店に配備しています。また都市圏の支店においては、帰宅困難時用として非常食、飲料水の充実を図っています。



災害備蓄品

#### ■「大規模災害時の相互支援に関する協定書」締結

2015年9月、近畿2府4県に本店を置く地方銀行7行(滋賀銀行、京都銀行、近畿大阪銀行(現 関西みらい銀行)、池田泉州銀行、南都銀行、紀陽銀行、但馬銀行)で大規模災害が発生した場合に、金融機能の維持または早期復旧を図ることを目的とした相互支援に関する協定書を締結しています。

※事業継続計画: BCP(Business Continuity Plan)

企業が自然災害・大火災等の緊急事態に遭ったとき、事業資産の損害を最小限にとどめ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法・手段などを取り決めておく計画のこと。