

安心してお取引いただくために

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。

振り込み詐欺等の被害にあったとき、心当たりがあるときは、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。

しさがん「振り込み詐欺」等
被害者ご相談ダイヤル

☎ 0120-123-599

(銀行休業日を除く9:00～17:00)

金融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、金融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、ご高齢のお客さまへの金融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。

保険商品については「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、ご意向に適合した商品の情報提供を行ったうえでお客さまに商品をお選びいただき、「契約概要」等の詳細なご説明を実施する体制を整えています。

お客さま本位の業務運営にかかる方針

役職員が当行グループの理念体系を共有し、お客さまの資産形成に貢献することを目的とした「お客さま本位の業務運営にかかる方針」を策定しています。本方針に基づいた具体的な取り組み、および指標(KPI)を定期的に見直し、半年毎に公表しています。

1. お客さまの最善の利益の追求
2. 利益相反の適切な管理
3. 手数料等の明確化
4. 重要な情報の分かりやすい提供
5. お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供
6. 役職員に対する適切な動機づけの仕組み等

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、指定銀行業務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。

事業継続

「事業継続」とは、地震等による大規模災害や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(BCP)

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。

さらに専務執行役員を委員長とする「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。

※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。

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、行内インフラ整備などの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。