

ろうきんの理念と基本姿勢

ろうきんの理念

ろうきんは、働く人の夢と共感を創造する協同組織の福祉金融機関です。

ろうきんは、会員が行う経済・福祉・環境および文化にかかわる活動を促進し、人々が喜びをもって共生できる社会の実現に寄与することを目的とします。

ろうきんは、働く人の団体、広く市民の参加による団体を会員とし、そのネットワークによって成り立っています。

会員は、平等の立場でろうきんの運営に参画し、運動と事業の発展に努めます。

ろうきんは、誠実・公正および公開を旨とし、健全経営に徹して会員の信頼に応えます。

私たちの基本姿勢

ろうきんは働く仲間がつくった金融機関です

「ろうきんは、労働組合や生活協同組合の働く仲間が、お互いを助け合うために、資金を出し合ってつくった協同組織の金融機関です。」

ろうきんは、営利を目的としない金融機関です

「ろうきんは、労働金庫法というルールにもとづいて、非営利を原則に公平かつ民主的に運営されています。」

ろうきんは、生活者本位に考える金融機関です

「ろうきんの業務内容は、預金やローン・各種サービスなど、一般の金融機関とほとんど変わりません。しかし、資金の運用がまったく違います。働く人たちからお預かりした資金は、働く人たちの大切な共有財産として、住宅・結婚・教育資金など、働く仲間とその家族の生活を守り、より豊かにするために役立てられています。」

ろうきんの事業運営

当金庫は、労働金庫法第5条に定められている「非営利の原則」「会員に対する直接奉仕の原則」「政治的中立の原則」に基づき、中期経営計画および年度事業計画等を策定し、事業運営を行っています。

労働金庫法

第1章 総則

(原則)

- 第5条 金庫は、営利を目的としてその事業を行ってはならない。
- 2 金庫は、その行う事業によってその会員に直接の奉仕をすることを目的とし、特定の会員の利益のみを目的としてその事業を行ってはならない。
- 3 金庫は、その事業の運営については、政治的に中立でなければならない。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

〈ろうきん〉は、勤労者が互いを助け合うためにつくった非営利の協同組織金融機関であり、日本で唯一の勤労者のための福祉金融機関です。1950年に最初の〈ろうきん〉が設立されて以来、常に一貫して、金融商品・サービスを提供し、勤労者の経済的地位の向上に努めてきました。

〈ろうきん〉は、根拠法である『労働金庫法』において、「非営利」「直接奉仕（会員平等）」「政治的中立」という、事業運営についての原則が定められています。全国の〈ろうきん〉は、これらの原則に基づき、これまでもお客さま本位の事業運営を実践してきました。〈ろうきん〉にとって、お客さまである勤労者一人ひとりの生涯にわたり、お客さまの立場に立った良質な商品・サービスを提供していくことは、本来的な役割であり、存在意義であるといえます。

〈九州ろうきん〉は、これまで取り組んできた勤労者本位の事業運営の精神・活動をふまえ、変化する時代の要請に応えるべく、「ろうきんの理念」のもと、『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』を策定・公表し、方針に基づく活動を実践することにより、勤労者のくらしを守り、より豊かにする運動と事業を展開します。

1. 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の策定・公表

※金融庁：原則1「顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等」に対応

- 〈九州ろうきん〉（以下、当金庫）はお客さま本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表し、2021年1月に改訂した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下、本方針）を策定します。
- 本方針および本方針の取組状況については、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し公表するとともに、より良い業務運営実現のため、定期的に取組状況や成果等を検証のうえ、本方針や行動計画（アクションプラン）等の見直しを行い、その内容を公表します。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- 本方針に基づく行動計画（アクションプラン）を策定するとともに、本方針、行動計画（アクションプラン）を評価する成果指標（KPI）を設定します。また、評価結果および取組状況を取りまとめた取組状況報告を年度ごとにホームページに公開します。
- 定期的に取組状況を検証したうえで、取組方針、行動計画（アクションプラン）、成果指標（KPI）を見直します。

2. お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取り組み

※金融庁：原則2「顧客の最善の利益の追求」に対応

- 当金庫は、労働金庫の経営理念である「ろうきんの理念」のもと、全ての事業活動において、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範を尊重するとともに、お客さまとの長期的な信頼関係を醸成のうえ、誠実、丁寧かつ公正な業務運営を行います。
- お客さまが最善の利益を得られるよう、お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考え、お客さま一人ひとりのライフプランやニーズを踏まえた最適なアドバイスと、質の高い金融サービスを提供します。
- これらを前提とした事業運営を通じて、安定した顧客基盤と収益の確保につなげ、さらなるお客さま本位の金融商品・サービスの提供を行います。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- 「ろうきんの理念」のもと、預かり資産の販売・推奨等において、法令やルール等を厳格に遵守するとともに、お客さまと長期的な信頼関係を醸成するため、金融商品・サービスの提案を行う体制を構築します。
- お客さまの中長期的な資産形成をサポートするため、長期・分散・積立投資を推進します。また、お客さま一人ひとりの資産状況、ライフプラン、ニーズ、リスク許容度等を考慮した最適なアドバイスを行います。

3. 利益相反を適切に管理する取り組み

※金融庁：原則3「利益相反の適切な管理」に対応

- 当金庫は、お客さまの利益が不当に害されることがないように、「利益相反管理方針」に基づき、利益相反について統括する部署を設置し、一元的に対応する体制を整備する等、お客さまの保護と正当な利益確保に努めるための適切な管理を行います。
- 販売商品のラインナップにあたっては、中央機関である労金連合会において販売する商品の基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切なものであることを確認するほか、当金庫においても、お客さまの最善の利益の追求の観点で販売する商品を選定します。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- 「お客さまの最善の利益の追求」の観点から、中長期的な資産形成をサポートすることを目的に、お客さまにとって理解しやすい商品を取り揃える等、販売商品のラインナップの充実に努めます。

4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

※金融庁：原則4「手数料等の明確化」に対応

- 当金庫は、お客さまにご負担いただく手数料等について、商品・サービスごとにわかりやすい表示を行います。
- 投資信託に係る手数料については、ホームページにファンド一覧を掲載し、商品間での比較が容易にできるよう一覧表で表示します。また、お客さまに負担いただく手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを、わかりやすく丁寧に説明を行います。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- ホームページやパンフレット等において、手数料等のわかりやすい表示・説明を行います。
- 投資信託の内容をご理解いただけるよう、商品概要や手数料等について、商品間でわかりやすく比較できるパンフレットやホームページを提供します。

5. お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

※金融庁：原則5「重要な情報のわかりやすい提供」に対応

- 当金庫は、お客さまの金融商品の取引経験や金融知識を把握のうえ、販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、重要な情報（基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件等）をご理解いただけるよう記載した「重要情報シート」や交付目論見書等の資料を用いて、その複雑さやリスクに見合った、わかりやすく丁寧な情報提供を行います。また、お客さまに情報提供を行う際、より重要な情報については特に強調する等して、お客さまの注意を促します。
- 当金庫が取り扱う投資信託において、パッケージ商品に該当するファンドオブファンズ形式の商品がありますが、当商品は個別のファンドごとの購入には対応していません。ホームページ等のファンド情報、フリーダイヤル、店頭窓口等で当該商品のメリット、リスク、手数料等についてご案内します。

※ファンドオブファンズとは、「投資信託に投資する投資信託」で、複数の投資信託（ファンド）を適切に組み合わせて、一つの投資信託（ファンド）にまとめたものをいいます。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- 金融商品やサービスの概要等について、お客さまにわかりやすい情報を提供するため、情報提供ツールの充実に図ります。
- お客さまに金融商品やサービスをご理解いただくため、お客さまの金融知識、経験、商品の複雑さ、情報の重要性を考慮したわかりやすい情報提供・説明を行います。

6. お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取り組み

※金融庁：原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」に対応

- 当金庫は、お客さま一人ひとりの健全な生活設計の支援に向け、中長期的な視点での資産形成に向けたアドバイス、子育てや教育、マイホーム等ライフステージにおけるあらゆる資金ニーズに良質な商品で応えます。また、多様化するお客さまの金融ニーズに的確に応えるべく、既存商品・サービスの見直しや商品開発を行います。
- 当金庫は、お客さま一人ひとりの資産状況や、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握のうえ、お客さまに最適な商品・サービスを提供します。また、投資信託の販売にあたっては、お客さまの投資目的、投資経験、資産状況等を確認させていただいたうえで、類似の商品がある場合にはその商品との比較も含め、お客さま一人ひとりに合った、的確な説明・提案を誠実にを行います。
- 当金庫は、金融商品の販売後において、お客さまの意向に基づき、中長期的な視点にも配慮した適切なアフターフォローを行います。
- 当金庫は、お客さまへの適正な金融商品の勧誘を行うための「金融商品に関する勧誘方針」、共済・保険商品の適正な募集をするための「共済募集指針」「保険募集指針」等を定め、ホームページに掲載し、公表します。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- お客さまの立場に立った中長期的な視点で資産形成に向けたアドバイスを行うとともに、お客さまのニーズやライフステージに沿った商品を提案・推奨します。
- 時代とともに変化するお客さまのニーズにお応えするため、既存商品・サービスの見直しや新たな商品の選定を行います。
- お客さまのニーズを把握するとともに、お客さまの資産状況、投資経験、取引目的、ライフプラン、商品知識、リスク許容度等を理解したうえで、お客さまに適した商品を提案・推奨します。
- 金融セミナーやライフプランセミナー等の開催を通じて、お客さまへ情報を提供します。
- 投資信託をご購入いただいたお客さまに対して、投信サポートセンターより定期的に連絡し、投資状況の確認や情報提供等のアフターフォローを行います。

7. 職員への定着と実践に向けた取り組み

※金融庁：原則7「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等」に対応

- 当金庫は、研修等を通じて、「ろうきんの理念の追求」「労働金庫の社会的責任及び公共的使命を自覚した行動」「誠実かつ公正な業務の遂行」を徹底し、お客さま本位の業務運営を行います。
- 当金庫は、お客さまの最善の利益を追求するため、職員の教育・研修機会の充実や資格取得の奨励を行います。
- 当金庫の人事評価制度については、お客さまの最善の利益に資する活動の実践を考慮する業績評価体系を整備します。
- 当金庫は、本方針の内容について、職員に周知するとともに、業務を支援・検証するための体制を整備します。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- 「ろうきんの理念の追求」「労働金庫の社会的責任及び公共的使命を自覚した行動」「誠実かつ公正な業務の遂行」の徹底に向けて、「ろうきんの理念」や「役職員倫理綱領」をテーマとした研修を実施します。
- お客さまへの最適なアドバイス、質の高い金融サービスの提供、商品の知識習得ができるよう「FA育成研修」や「資産形成アドバイザー研修」等を実施するとともに、FP資格取得の推奨に取り組みます。
- 職員業績評価制度を検証し、お客さま本位の業務運営に資する営業活動の実践を促します。
- 取組方針、アクションプランおよびKPIを改定した場合や、年度ごとに取組方針等を総括した取組状況報告について、職員へ周知します。
- 所属長および次長を対象とした「証券外務員営業責任者・内部管理責任者研修」で、「お客さま本位の業務運営」について周知徹底を図り、職員への浸透を図ります。

ろうきんSDGs行動指針

ろうきん業態ではSDGsの実現に向けた取り組みを展開するにあたり、「ろうきんSDGs行動指針」を2019年3月1日に策定しました。SDGsのスローガンである「誰一人取り残さない」や、全ての人が必要な金融サービスにアクセスでき利用できる状況をめざす、いわゆる「金融包摂」の考え方は、〈ろうきん〉の設立経過や理念、ビジョンと合致するものです。

当金庫においてもこの指針に則り、労金運動を通じた勤労者の生活向上という〈ろうきん〉の使命を徹底追求することを通じて、今後も〈ろうきん〉に期待される協同組織金融機関としての役割を発揮しながら、SDGsに資する取り組みを進めてまいります。

〈ろうきんSDGs行動指針〉

- 〈ろうきん〉は、「ろうきんの理念」とそれを実現するための「ろうきんビジョン」に基づき、勤労者のための非営利の協同組織金融機関として、勤労者の生涯にわたる生活向上のサポートに取り組んでいます。〈ろうきん〉は、こうした活動をさらに強化・徹底し、勤労者を取り巻く様々な社会的課題の解決に取り組むことを通じて、SDGsの達成をめざします。
- 〈ろうきん〉は、勤労者の大切な資金を、勤労者自身の生活向上のための融資や、社会や環境等に配慮したESG投資などに役立てることを通じて、持続可能な社会の実現に資するお金の流れをつくりだしていきます。
- 〈ろうきん〉は、労働組合・生活協同組合などの会員や労働者福祉に関わる団体、協同組織・NPO・社会福祉法人・社団・財団などの非営利・協同セクター、自治体などとのネットワークを強化し、連携して地域における福祉・教育・環境・自然災害などの社会的課題の解決に取り組んでいます。
- 〈ろうきん〉は、SDGs達成に向けた様々な取り組みやその成果を発信し、〈ろうきん〉を利用することがSDGs推進につながっていくことを会員や勤労者など広く社会に伝えることにより、SDGs達成に向けた共感の輪を広げていきます。

SDGsとは

SDGs（Sustainable Development Goals、持続可能な開発目標）とは、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標です。「貧困をなくそう」や「飢餓をゼロに」など17のゴールと、そのゴールごとに設定された169のターゲット（個別目標）で構成されています。世界的にその重要性が認識され、日本でもその積極的な推進が期待されています。



利益相反管理方針の概要

1. 基本方針

当金庫は、法令、規程等（以下、「法令等」といいます。）を遵守し、誠実で公正な事業遂行を通じて、当金庫の商品・サービスの最良な提供を実現することをもって、お客さまの金融に関する正当な利益の確保に取り組みます。

当金庫は、将来にわたってお客さまから信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客さまの保護に継続的に取り組むものとし、以下のとおり、そのための方針を公表いたします。

2. 利益相反の管理

利益相反とは、当金庫とお客さまの間、および当金庫のお客さま相互間において利益が相反する状況をいいます。

利益相反のおそれがある場合、法令等およびこの基本方針に則り、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じるものとします。

3. 利益相反管理の対象取引と特定方法

当金庫は、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（以下、「対象取引」といいます。）として、以下の（１）、（２）に該当するものを管理いたします。

- （１）お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得たり、または損失を回避している状況が存在すること
- （２）（１）の状況がお客さまとの間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること

また、お客さまとの取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客さまからいただいた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理責任者により、適切な特定を行います。

4. 利益相反取引の類型

対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

- （１）お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得たり、または損失を回避する可能性がある状況の取引（例：優越的地位の濫用、抱き合わせ販売により、当金庫の利益を図るために、お客さまに不当に不利益を与える状況の取引）
- （２）お客さまに対する利益よりも優先して他のお客さまの利益を重視する動機を有する状況の取引（例：会員等の財務に関する情報の提供・相談ならびに助言・指導において、お客さまの利益より優先して、他のお客さまの利益を図る状況の取引）
- （３）お客さまから入手した情報を不当に利用して当金庫または他のお客さまの利益を図る取引（例：お客さまの秘密情報を流用して、他のお客さまの利益を図る取引）
- （４）その他お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

5. 利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当金庫に利益相反管理統括部署を設置し、利益相反管理に係る当金庫全体の情報を集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行い、その記録を保存します。

対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の措置を適宜選択し組み合わせて講じることにより、利益相反管理を行います。

また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、金庫内において周知・徹底するとともに、内部監査部門において監査を行い、その適切性および有効性について定期的に検証いたします。

- （１）対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- （２）対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
- （３）対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
- （４）対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示し、お客さまの同意を得る方法

6. 利益相反管理の対象範囲

利益相反管理の対象となるのは、当金庫のみとなります。

お問い合わせ窓口

九州労働金庫リスク統括部コンプライアンス室
TEL 092-714-6379

受付時間 9：00～17：00（土日・祝日および金融機関の休日を除く）

金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、金融商品の取り扱いに関しまして次の事項を遵守し、お客さまに対して金融商品の適正な勧誘を行います。

- ①金融商品をお勧めするにあたり、お客さまの知識、経験、財産の状況および金融商品の販売に係る契約を締結する目的に応じて、お客さまにとって適切な商品をお勧めします。
- ②金融商品の選択・ご契約につきましては、お客さまご自身の判断によりお決めいただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項について適切な説明および情報の提供に努めます。
- ③お客さまに対して、不確実なことを断定的判断として提供することや確実であると誤認させる恐れのあるような説明はいたしません。
- ④お客さまの誤解を招くような勧誘や、ご迷惑となる方法・時間帯、場所などでの勧誘は行いません。
- ⑤お客さまに適切な勧誘が行えるよう、本勧誘方針を役職員一同に徹底し、関連法令等を遵守するとともに、商品知識などの向上に努めます。

特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針

当金庫は、個人番号および特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）保護の重要性を認識し、その適正な取扱いの確保について組織として取り組むため、以下の方針に基づきお客さまの特定個人情報等の保護に努めます。

1. 関係法令、ガイドライン等の遵守

当金庫は、「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」、「個人情報の保護に関する法律」、「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）」および「（別冊）金融業務における特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」等を遵守して、特定個人情報等の適正な取り扱いを行います。

2. 安全管理措置に関する事項

当金庫は、お客さまの特定個人情報等について、漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、特定個人情報等を取り扱う従業者や委託先（再委託先等を含みます。）に対して、必要かつ適切な監督を行います。

3. 質問および苦情処理の窓口

当金庫は、特定個人情報等の取り扱いに関するご質問や苦情に適切かつ迅速に対応いたします。お問合せは、以下のお問合せ窓口にて承ります。

個人情報相談室

TEL : 0120-086-100 FAX : 0120-753-300

（受付時間：9：00～17：00（平日） ※土日祝日、12月31日～1月3日を除きます。）

なお、お客さまの個人情報の取り扱いについて、「個人情報の保護に関する法律」に基づく当金庫のプライバシーポリシー（個人情報保護方針）もご覧ください。

プライバシーポリシー（個人情報保護方針）

当金庫は、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、以下の方針に基づきお客さまの個人情報の保護に努めます。

なお、「個人番号」および「特定個人情報」の取り扱いについては、「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」をご覧ください。

1. 個人情報の取得について

当金庫は、お客さまとのお取引やサービスを提供するため、適法かつ公正な手段によって、お客さまの個人情報をお預かりいたします。

2. 個人情報の利用について

- (1) 当金庫は、お客さまの個人情報を、公表している利用目的あるいは取得の際にお示しした利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。
- (2) 当金庫は、お客さまが所属する会員団体（労働組合等）との間で、お客さまの個人情報を共同利用させていただいております。
- (3) 当金庫は、お客さまの個人情報の取り扱いを外部に委託することがあります。委託する場合には、当該委託先について厳正な調査を行ったうえ、お客さまの個人情報が安全に管理されるよう適切な監督を行います。
- (4) 当金庫は、お預かりした個人情報を、法令で定める場合を除き、お客さまの同意がない第三者への提供・開示はいたしません。

3. 個人情報の管理について

当金庫では、お客さまの個人情報の紛失・改ざん・漏えい・不正アクセスなどを防止するため、必要な安全管理措置を講じて適正に管理いたします。当金庫が実施する個人データの安全管理措置の概要は以下のとおりです。

（個人情報保護方針の策定）

- ・個人データの適正な取り扱いの確保のため、「関係法令・ガイドラインの遵守」、「質問および苦情処理の窓口」等について本指針（個人情報保護方針）を策定しています。

（個人データの取り扱いに係る規律の整備）

- ・取得、利用、保存、提供、削除、廃棄等の段階ごとに、取得方法、責任者・担当者およびその任務等について個人データの安全管理措置に関する関連規程を策定しています。

（組織的安全管理措置）

- ・個人データの取り扱いに関する責任者を設置し、個人データを取り扱う従業員および当該従業員が取り扱う個人データの範囲を明確化するとともに、定期的な取り扱い状況の点検等により、個人情報保護法や関連規程に違反している事実または兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制を整備しています。

（人的安全管理措置）

- ・個人データの取り扱いに関する留意事項について、従業員に定期的な研修を実施しています。
- ・個人データについての秘密保持に関する事項を就業規則に記載しています。

（物理的安全管理措置）

- ・個人データを取り扱う区域において、従業員の入退室管理および持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。
- ・個人データを取り扱う機器、電子媒体および書類等の盗難または紛失等を防止するための措置を講じるとともに、事業所内の移動を含め、当該機器、電子媒体等を持ち運ぶ場合、容易に個人データが判明しないよう措置を実施しています。

（技術的安全管理措置）

- ・アクセス制御を実施して、担当および取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。
- ・個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセスまたは不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

4. 個人情報の開示・訂正・利用停止等について

お客さまが、ご自身の個人情報について、内容の開示・訂正・利用停止等を求められる場合は、当金庫窓口（下記に記載のお問合せ先）までご連絡ください。

5. 個人情報保護の維持・改善について

当金庫は、個人情報管理責任者をおき、お客さまの個人情報が適正に取り扱われるよう、従業者への教育を徹底し、適正な取り扱いが行われるよう点検すると同時に、個人情報保護の取り組みを適宜見直し改善いたします。

6. 個人情報等の法令等の遵守について

当金庫は、個人情報保護法などの法令等を遵守して、お客さまの個人情報を取り扱いたします。

7. 個人情報の苦情処理について

当金庫は、個人情報の取り扱いに関するお客さまご自身からの苦情につきましては、適切かつ迅速に取り組みいたします。

8. お問合せ先について

当金庫の個人情報の取り扱い、および安全管理措置に関するご意見・ご要望・お問合せ、ならびに個人情報の取り扱いに関する苦情につきましては、お取引店または下記の個人情報相談室にお申出下さい。

個人情報相談室

TEL : 0120-086-100 FAX : 0120-753-300

（受付時間：9：00～17：00（平日） ※土日祝日、12月31日～1月3日を除きます。）

金融犯罪被害防止に向けた取り組み

1. 偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払戻しへの対応について

■ 偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払戻しの被害を未然に防止するため、以下の対策を行っています。

- ICカード（磁気ストライプ併用）の導入
- 異常取引の検知システムによるモニタリングの実施
- 「覗き見防止画面」および「後方確認ミラー」付きATMの設置
- 類推されやすい暗証番号の危険性に関するご案内 など

■ 偽造・盗難キャッシュカード被害に遭われたお客さまについて、補償させていただく制度がございます。

キャッシュカードの偽造・盗難に関するお問い合わせ窓口

受付先：労金照会センター

TEL : 0120-608-002

受付時間：24時間（土日祝を含む）

2. インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しへの対応について

■ インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しの被害を未然に防止するため、以下の対策を行っています。

- セキュリティ強度の高い「暗号化方式」の採用
- パスワードによる本人認証の実施
- 「ワンタイムパスワード」（1分ごとに変化する使い捨てパスワード）の導入
- 「ワンタイムパスワード」未利用時の振込振替限度額の制限強化
- 普段と異なる状況で利用された場合に、「合言葉」（事前にご登録いただいた質問に対する回答）による追加認証の実施
- パスワードの不正取得を防止する「ソフトウェアキーボード」の導入

- 一定時間操作がない場合に「自動ログアウト」を実施
 - ネットムーブ社のセキュリティソフト「saat netizen」の無料提供
 - 団体向けインターネットバンキングにおいて、「電子証明書」によるログイン方式を採用（「電子証明書」がインストールされたパソコンのみでログイン可能）
 - 振込限度額変更の即時反映停止の実施
 - 「ワンタイムパスワード」発行・再発行時の資金移動取引の即時停止の実施
 - 長期インターネットバンキング未利用者に対する資金移動制限の実施
 - 一斉メール・SMS・郵便および各種利用画面等での注意喚起の実施
- インターネットバンキングにおいて、お客さまの責任によらず、ログインID・パスワード等の盗用によって不正な振込取引の被害に遭われた場合には、被害の補償をさせていただきます。（団体向けインターネットバンキングの場合は、1事故あたり1,000万円までを基準として個別事案ごとに判断いたします。）
- なお、被害の補償対象外となる場合および補償額の一部減額となる場合につきましては、個別の事案ごとにお客さまの状況（セキュリティ設定状況等）をお伺いしたうえで、対応させていただきます。

インターネットバンキングの不正利用に関するお問い合わせ窓口

【個人のお客さま】

TEL：0120-030-272

受付時間：9：00～21：00（1月1日～1月3日を除く）

【団体のお客さま】

TEL：0120-575-609

受付時間：平日9：00～18：00
（土日祝日、12月31日～1月3日を除く）

システムメンテナンスなどにより、一部時間短縮となる場合がございます。

3. 振り込め詐欺等への対応について

- 振り込め詐欺等の被害を未然に防止するため、ATMコーナーへのステッカーの掲示、職員によるお声掛け、ホームページ上でのお知らせなど、お客さまに対する注意喚起を行っております。
- また、お客さまにATMコーナーでの携帯電話のご使用をご遠慮いただいております。
- あわせて「不正払出被害防止」のために、ATMにおける振込取引と払出について一定の制限を設定し、被害防止の強化を行うとともに、当庫LINE 公式アカウントにて「詐欺への注意喚起」および「口座の売買・譲渡・レンタル禁止」についてもメッセージを発信しています。
- 「振り込め詐欺救済法」（正式名称「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」：2008年6月21日施行）に基づき、振り込め詐欺等の犯罪被害金を当庫の口座に振り込まれた方からのご照会をお受けいたします。

振り込め詐欺救済法に関するお問い合わせ窓口

受付先：九州ろうきんお客さまサービス室

TEL：0120-796-210

受付時間：平日9：00～17：00