

マネー・ローンダリング、お客さま保護等への取り組み

■ マネー・ローンダリング等防止に向けた取り組みの強化について

金融取引の複雑化や犯罪手法の巧妙化に伴い、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与リスクが高まってきている中、当金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与を未然に防止するため、「犯罪による収益の移転防止に関する法律（犯罪収益移転防止法）」ならびに「金融庁マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」等の関係法令等を遵守し、引き続き一層の取り組み強化に努める方針です。

なお、お客さまのお取引が「犯罪収益の移転の危険性が高いものとして「疑わしい取引」の届出に該当する取引」と認識した際は、当金庫は速やかに監督官庁に「疑わしい取引」の届出を行うとともに、継続的な取引モニタリングの実施や取引制限を行うことが義務付けられております。

そのため、今後は金融当局等の指導に基づき、当金庫がマネー・ローンダリング及びテロ資金供与のリスクが高いと判断せざるを得ない一部のお取引につきましては、通常のお取引よりも厳重な取引時確認を実施させていただくとともに、場合によりましては当該お取引をお断りさせていただく、または一部お取引を制限させていただくことがございます。

お客さまには一部ご不便をお掛けすることが予想されますが、何卒趣旨をご理解いただくとともに、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

■ 「未利用口座管理手数料」の新設について

当金庫は令和4年2月より、長期間ご利用のない預金口座を対象とした「未利用口座管理手数料」を新設し、令和6年4月より引落としを開始いたします。

この取り扱いは、長期間ご利用のない預金口座をお持ちのお客さまに未利用口座の存在をお知らせし、口座の再活用をお願いすることで、マネー・ローンダリングなどの犯罪に利用される可能性がある未利用口座の削減と、預金口座が不正利用されることによる被害を未然に防止するために取り組むものです。

今後も、より一層のサービス向上に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

対象預金の種類	普通預金（決済用普通預金含む）・貯蓄預金
対象となる口座 (未利用口座)	最後のお預入れまたはお引出し（預金口座のお利息の入金、未利用口座管理手数料の引落としを除く）から2年以上、お預入れまたはお引出しがない口座 ※紛失・盗難などによりご利用停止されている口座も対象となります
対象外となる口座	次のいずれかに該当する場合は対象外とします。 ● 該当口座の残高が1,000円以上の場合 ● 該当口座と同一店に他の金融資産（定期性預金・投資信託・保険・国債等）のお取引がある場合 ● 該当口座と同一店にお借入れがある場合
手数料金額	年間550円（消費税込み）
手数料の引落とし	(1) 未利用口座管理手数料の対象となった翌月に、対象のお客さまへ「ご案内」を郵送いたします。 ※「ご案内」が延着または到着しなかった場合でも、通常到達すべき時に到達したものとみなします。 (2) 「ご案内」郵送後、一定期間（2か月）経過後もお預入れ・お引出し・解約等のお取引がない場合、所定の未利用口座管理手数料を対象口座から引落としさせていただきます。 ※一旦引落としいたしました手数料は、ご返却いたしかねます。
対象口座の自動解約	口座残高が未利用口座管理手数料以下の場合は、口座残高をもって未利用口座管理手数料の一部とし、同口座を自動的に解約させていただきます。 ※解約した口座の再利用には応じかねますので予めご了承ください。

■ 反社会的勢力に対する対応について

平成19年6月に政府が「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」を公表したのを受け、当金庫では倫理綱領に「社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力は、これを断固として排除する。」ことを明示し、この方針に基づき、取引約款等に「暴力団排除条項」の導入を行うとともに、警察庁、金融庁などと連携を図り、暴力団等反社会的勢力との取引排除に取り組んでいます。

この取り組みを進めるにあたり、当金庫ではお客さまが反社会的勢力に該当しないことを表明・確約する書面へのご署名をお願いしています。

お客さまには、お手間をお掛けすることとなりますが、この取り組みの趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願いいたします。

■ お取引時確認およびお客さま情報の定期的な確認のお願いについて

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与の防止を強化する目的で平成25年4月1日「犯罪による収益の移転防止に関する法律」が改正されたことに伴い、当金庫では、口座開設等に際して従来の本人確認（氏名、住所及び生年月日等）に加え、お取引の目的、職業や事業内容等について確認（取引時確認）させていただいています。

加えて、お客さまのお取引の内容、状況等に応じて、過去にご確認させていただいた、お客さまの氏名・住所・生年月日や、お取引の目的等を、当金庫の窓口や郵便等により再度定期的にご確認させていただく場合があります。また、その際に、各種書面等のご提示をお願いする場合があります。

各種質問へのご回答やご依頼した資料のご提出について、適切にご対応いただけない場合、やむを得ず新規のお取引をお断りさせていただく場合があります。また、既にお取引いただいているお客さまにおかれましては、やむを得ずお取引の一部を制限等させていただく場合があります。

また、平成28年10月1日の再改正に伴い、顔写真のない本人確認書類のご提示における追加的な確認、法人のお客さまの実質的な支配者として個人の方まで確認、及び外国政府等において重要な公的地位にある方等の確認などをさせていただいています。

また、平成26年7月1日から米国の外国口座税務コンプライアンス法（通称「FATCA（ファトカ）」）に基づいて、「お客さまが米国人等に該当するか」の確認、平成29年1月1日からは租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律（略称「実特法」）に基づき、「お客さまが居住者として租税を課される国（居住地国）はどこか」について確認させていただいています。併せてご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

■ 個人情報保護法への対応について

平成17年4月1日に「個人情報の保護に関する法律」が施行されたことに伴い、当金庫では金融庁、全信協などのガイドライン、実務指針、自主ルールなどを参照し、個人情報の保護と適切な利用に関する考え方及び方針に関する宣言（個人情報保護宣言）の公表や保有個人データのご本人への開示手続きなどを定めています。

個人情報保護宣言の全文、その他個人情報の取り扱いに関する詳細については、当金庫のホームページの他、店頭掲示のポスターにてご案内しています。

※アドレスは裏表紙をご参照ください。

当金庫の個人情報の取り扱いに関してご不明な点がございましたら、お取引店窓口または事務サポート課へお問い合わせください。

【飯田信用金庫 事務サポート課】〒395-8611 飯田市本町1-2
TEL.0265 (52) 0211 FAX.0265 (22) 4315

■ATMによるキャッシュカード支払機能の一部制限について

振り込み詐欺を始めとする特殊詐欺の被害は後を絶たず、依然として深刻な状況にあります。

特に、ご年配のお客さまから言葉巧みにキャッシュカードを騙し取りATMから現金を引出す「カード詐欺」や、ご年配のお客さまをATMへ誘導してご預金を振り込ませる「還付金詐欺」が増加しております。

こうした詐欺被害を防止するための対策として、当金庫では県内金融機関と長野県警察と連携して「特殊詐欺撲滅のための共同宣言」を行い、一部のお客さまにつきましては、ATMによるキャッシュカードを使用したお引出しとお振込みを一部利用制限させていただきます。

お客さまには、大変ご不便をおかけいたしますが、お客さまの大切なご預金をお守りするための対策ですので、何卒ご理解、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

現金引出限度額の引き下げについて

1.対象となるお客さま

70歳以上のお客さまで、過去2年間ATMにてキャッシュカードを使用した現金のお引出しの利用をされていない口座のお客さま。

2.内容

上記のお客さまは、ATMにてキャッシュカードを使用した現金お引出しの1日の限度額を10万円とさせていただきます。

3.開始時期

令和4年4月より開始

振込限度額の引き下げについて

1.対象となるお客さま

70歳以上のお客さまで、過去2年間ATMにてキャッシュカードを使用したお振込みを利用されていない口座のお客さま。

2.内容

上記のお客さまは、ATMにてキャッシュカードを使用したお振込みができなくなります。(ATMでの振込限度額が「0円」となります。)

3.開始時期

平成29年6月より開始

ご注意事項

- キャッシュカードによるお預入れは、従来通りご利用いただけます。
- 対象のお客さまは、当金庫に登録された年齢を基に判定させていただきます。
- 現在対象外のお客さまにつきましても、上記「対象となるお客さま」に該当することとなった時点で引出・振込の制限が開始されますのでご注意ください。
- 対象となるお客さまで、引出・振込取引のご利用・限度額の引き上げをご希望される場合、キャッシュカード・お届印・ご本人確認書類(運転免許証など)をお持ちのうえ、平日の営業時間内にお取引店の窓口へお申し出ください。

■お客さまからマイナンバー(個人番号・法人番号)の届け出をお願いする主な取引

個人のお客さま

- マル優・マル特等の非課税貯蓄申告書関係
 - 財形預金(年金・住宅)
 - 投資信託・個人向け国債の取引全般
 - 国外送金
 - 預金取引(当座預金・普通預金・定期積金・定期預金等)
※平成30年1月より
- 当金庫の出資会員または新規加入する場合、マイナンバーをお届けいただく場合があります。
他、法定帳票提出時に必要な場合

法人のお客さま

- 定期預金・定期積金・通知預金
 - 投資信託の取引全般
 - 国外送金
 - 預金取引(当座預金・普通預金等)
※平成30年1月より
- 当金庫の出資会員または新規加入する場合、マイナンバーをお届けいただく場合があります。
他、法定帳票提出時に必要な場合

※一度ご提出いただいた番号が変更となった場合は、再度ご提示をお願いします。

お客さまからマイナンバーをご提示いただく際、「番号確認」と「本人確認」をさせていただきます。お手続きの詳細につきましては、担当者よりご説明させていただきます。また、ご不明な点などございましたら、お取引店窓口または営業担当者までお問い合わせください。



マイナンバー制度をかたった詐欺(不審な電話やメール等)には十分ご注意ください。不審に感じたら当金庫または警察署にご相談ください。

⚠️振り込み詐欺にご注意ください

「ATMで還付金を受け取れる」と言われたら、それは詐欺です。最近はおれおれ詐欺や還付金詐欺などの振り込み詐欺被害が増加しています。犯人は複数で劇団のように刑事役、弁護士役などを分担して演じることで被害者を信じ込ませ、お金を騙し取ろうとします。

少しでもおかしいなと思ったらお金を振り込む前、手続きする前に、もう一度ご家族やご友人などに確認・相談してください。

また、このような犯罪被害防止のため、当金庫では警察からの要請を受け、大口現金の払い戻しに際してはお使いみちの確認などの「お声掛け」をさせていただいておりますので、ご理解をお願いします。

⚠️キャッシュカードや暗証番号のお取り扱いにご注意ください

【お客さまへのお願い】

車上狙い等によりキャッシュカードが盗難に遭い、預金不正に引き出される被害が社会的問題となっています。キャッシュカード等が盗難に遭ったり紛失されたりした場合は速やかに下記緊急連絡先までご連絡ください。

キャッシュカードが盗難に遭った場合に、暗証番号に生年月日など、類推されやすい番号を使用していたり、暗証番号を記録したメモと一緒に保管していたりすると、不正引き出し被害発生の確率が非常に高くなります。キャッシュカードの暗証番号は当金庫ATMで簡単に変更いただけますので、類推されやすい暗証番号を使用されている場合は変更いただきますようお願いいたします。また、定期的に変更されることをおすすめします。

⚠️偽造・盗難キャッシュカードなど被害の補償について

当金庫では、個人のお客さまの偽造・盗難キャッシュカードによる不正な預金払い出し被害に対する補償を行っています。偽造・盗難キャッシュカードによる不正な預金払い出し被害に遭われた場合は、各お取引店へご相談ください。

なお、補償に際しては、キャッシュカード・暗証番号の管理状況、被害状況、警察への通知状況などについて、当金庫の調査にご協力いただくことが必要となります。

お客さまに「故意」、「重大な過失」または「過失」がある場合には、被害額の全部または一部について当金庫が補償いたしかねる場合がございますので、キャッシュカード・暗証番号の管理に十分ご注意ください。

【盗難・紛失時 緊急連絡先】

曜日等	受付時間帯	連絡先	連絡先電話番号
平日	8:30～17:00	各お取引店	店舗一覧(P58-59)をご確認ください
	上記以外の時間帯	事務局	フリーダイヤル 0120-58-0211
土曜・日曜・祝日	24時間対応		

■マイナンバー制度に関するお知らせ

平成28年1月より、「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」に基づき、マイナンバー制度が開始されました。

マイナンバー制度とは、税・社会保障・災害対策の分野における行政の効率化、国民生活の利便性の向上、公平・公正な社会を実現する社会基盤として導入された制度です。この制度により、国内に住民票を有する個人には12桁の個人番号、国内の法人には13桁の法人番号が割り振られています。

当金庫においては、税分野での一定のお取引にお客さまのマイナンバー(個人番号・法人番号)を届け出いただくことになりました。また、平成30年1月の改正法の施行により、預金口座へ個人番号・法人番号を付番することが追加されました。お客さまのご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

なお、マイナンバーは法令で定められた目的以外での利用は禁止され、取り扱いには厳格な管理措置が義務付けられています。当金庫では、「飯田信用金庫個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」に基づき、適正な取り扱いを行ってまいります。

金融ADR制度への対応

●お客さまからのご意見等に対する取り組み

当金庫は、金融商品や各種サービスなどに関するお客さまからのご意見、ご相談、苦情、紛争等（以下「苦情等」という）のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、お客さま保護とお客さま満足度の向上に努めます。

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店と関係部署との連携を図り、迅速・適切かつ公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努め、今後の業務運営に活かしていきます。
4. 営業店および各部署に責任者をおくとともに、総務部コンプライアンス課がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
5. 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を取引店から行います。
6. お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
7. 紛争解決を図るため、弁護士が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
8. 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
9. 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。

●苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ、パンフレット等で公表しています。苦情等は、各お取引店または総務部コンプライアンス課にお申し出ください。

- ①各お取引店（電話番号はP58・59参照）
受付時間：9:00～17:00（信用金庫の営業日に限る）
- ②担当窓口 総務部コンプライアンス課
電話番号：0120-114-943（フリーダイヤル） 受付時間：9:00～17:00（信用金庫の営業日に限る）

当金庫でお取引いただいているお客さまからの相談や苦情を一般社団法人全国信用金庫協会が運営する全国しんきん相談所ならびに一般社団法人関東信用金庫協会が運営する関東地区しんきん相談所でも、電話、手紙、面談により受け付けています。

- ③全国しんきん相談所
電話番号：03-3517-5825 受付時間：9:00～17:00（信用金庫の営業日に限る）
- ④関東地区しんきん相談所
電話番号：03-5524-5671 受付時間：9:00～17:00（信用金庫の営業日に限る）

●紛争解決措置

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）、長野県弁護士会が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、各お取引店、総務部コンプライアンス課、または全国しんきん相談所へお申し出ください。

また、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。なお、前記弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客さまにもご利用いただけます。

- ①東京弁護士会 紛争解決センター
電話番号：03-3581-0031 受付時間：9:30～12:00、13:00～15:00（土日祝日、年末年始を除く）
- ②第一東京弁護士会 仲裁センター
電話番号：03-3595-8588 受付時間：10:00～12:00、13:00～16:00（土日祝日、年末年始を除く）
- ③第二東京弁護士会 仲裁センター
電話番号：03-3581-2249 受付時間：9:30～12:00、13:00～17:00（土日祝日、年末年始を除く）
- ④長野県弁護士会 紛争解決センター
電話番号：026-232-2104 受付時間：9:00～17:00（土日祝日、年末年始を除く）

なお、東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客さまにもご利用いただけます。その際には、下記の方法によりお客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等もご利用可能です。

【移管調停】当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。例）愛知県弁護士会に移管調停する。

金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、金融商品の販売等にあたっては、次の事項を守って、適正な勧誘を行います。

1. 私どもは、お客さまの知識、経験、財産の状況およびその金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適切でわかりやすい情報の提供と商品説明をいたします。
2. 金融商品の選択・購入は、お客さまご自身の判断によってお決めいただきます。その際、私どもは、お客さまに適正な判断をしていただくために、その金融商品の重要事項について説明をいたします。
3. 私どもは、誠実・公正な勧誘を心がけ、お客さまに対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて知識の向上に努めます。
4. 私どもは、お客さまにとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。

※金融商品の販売等に関する勧誘についてご意見やお気づきの点等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。