



コンプライアンス(法令等遵守)の態勢

1 コンプライアンスに対する考え方

コンプライアンスとは、法令だけでなく、企業であれば社内の諸規程、さらには確立された社会規範に至るすべてのルールを遵守することを意味します。

社会的な存在であるおおよそすべての団体・個人が、経営行動を実践するうえで、あるいは日々の生活を営むうえで、このコンプライアンスを求められているということは言うまでもありませんが、公共性の高い金融業務を行うろうきんとその役職員に対しては、より高いレベルのコンプライアンスが求められています。

また、「ろうきんの理念」にも掲げられているとおり、ろうきんは、その事業を通じて、「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、人々が喜びを持って共生できる社会の実現に寄与すること」をめざしていますので、その経営姿勢には高い倫理性も求められています。

当金庫では、以上の考え方に立って、コンプライアンス基本方針と位置づけるものとして、前出(P2)の「ろうきんの理念」や「労働金庫法第1条(目的)・第5条(原則)『非営利・会員に対する直接奉仕・政治的中立』」とともに、役職員が遵守すべき事項等を定めた「倫理憲章」や「倫理規程」を制定しています。

倫理憲章(要旨)

1. 労働金庫の社会的責任と公共的使命の自覚
2. きめ細かい金融等サービスの提供
3. 法令やルールの厳格な遵守と適正な業務運営
4. フェアで透明な事業運営と政治・行政との健全かつ正常な関係の構築
5. 反社会的勢力の排除
6. 経営の積極的ディスクロースとコミュニケーションの充実
7. 倫理重視の姿勢
8. 難解な倫理問題の積極的な解決
9. 経営トップの姿勢
10. 再発防止と厳正処分

2 法令等遵守の態勢

当金庫では、以下の態勢によって法令等遵守の徹底に努めています。

(1) コンプライアンス態勢

- ① コンプライアンスを実現するための具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を策定しています。また、当プログラムは年度ごとに見直すことにしています。
- ② コンプライアンスに関する手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を全役職員に配付しています。
- ③ コンプライアンス全般(新規商品等のリーガル・チェックを含む)の状況把握を行い、法令等遵守の風土醸成およびその徹底、また、個人情報保護法および番号法に基づき、当金庫における個人情報および特定個人情報の安全管理態勢の確立を図るため、「コンプライアンス委員会」を設置しています。

(2) 代表理事の業務執行等に関する法令遵守の体制

当金庫の理事および監事は、労金協会の主催するセミナー、講演会等で研鑽を重ね、金融機関が公共的な使命を達成し、その信用を維持するために、組織内に法令遵守の精神を徹底することがいかに重要であるかについて深く認識しています。

その上で、理事は、理事会の構成員として理事会に参加し、代表理事の業務執行を監督しています。また、監事は、理事会へ出席し、定期的な監査により代表理事の業務執行をチェックしています。

なお、監事監査のチェック項目の代表的なものは以下のとおりです。

- ・総会および理事会の運営が法令に準拠したものとなっているか。
- ・決算が法令等に沿って実施されているか。
- また、監事監査の実施状況については以下のとおりとなっています。
- ・期中監査……本部各部・営業店の監査
- ・期末監査……計算書類等の監査

その他、常勤役員(理事長、専務理事、常務理事、常勤監事)は自らの職務執行について所定の確認書に基づきチェックを行い、その確認書を年1回監事会に提出しています。

(3) 預金・融資等の業務にかかわる法令遵守について

- ① 営業部門と本部各部門の職員に対して、日常的に監督責任者から法令遵守の指導を行うとともに、当金庫内外の会議、研修を通じて法令遵守マインドの醸成に努めています。
- ② 理事長の直接的な指揮下に監査部を設置しています。この監査部が各営業店および本部各部に対して行う内部監査と、各営業店および本部各部自らが行う自店検査の二つを柱として、相互牽制が有効に働いているか検証することで、金庫業務の健全性と適切性の確保を図っています。なお、2018年度も全営業店および本部各部の内部監査を実施しています。

(4) 反社会的勢力に対する取り組み

「反社会的勢力に対する基本方針」を公表し、業務の適切性と健全性の確保に努めています。また、労働金庫業態で反社会的勢力情報を共有し、反社会的勢力への対応手順について周知しているほか、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の専門機関と連携し、反社会的勢力との関係遮断に取り組んでいます。

(5) マネー・ローndリングおよびテロ資金供与対策

当金庫は、マネー・ローndリングおよびテロ資金供与(以下「マネロン等」という。)を防止し、業務の適切性を確保するため、「マネロン・テロ資金供与リスク対策および顧客の受入れに係る方針」のもと、マネロン等リスク対策担当役員を任命し、庫内横断的なリスク管理態勢の強化に取り組んでいます。

- ・リスクの特定・評価・低減
各部門の担当役員は、マネロン等リスク対策担当役員の指示の下、リスクベースアプローチによるリスクの特定・評価を行い、リスクの低減措置を実施しています。
- ・リスク対策計画
当金庫は、年度ごとに策定する「マネロン等リスク対策計画」に沿って継続的なリスク対策、職員研修などに取り組んでいます。



マネロン・テロ資金供与リスク対策および顧客の受入れに係る方針（抜粋）

●目的

この方針は、金庫のあらゆる取引・商品・業務や顧客属性に係るマネー・ローンダリングおよびテロ資金供与リスク（以下「マネロン等リスク」という。）を特定・評価し、全役職員の共通認識の下で必要な低減策を適切に実施する管理態勢を構築することにより、マネロン等リスク対策の実効性を確保し、金融システムの健全性維持に資することを目的とする。

●態勢の整備

あらゆる取引・商品・業務や顧客属性に係るマネロン等リスク対策を、金庫全体で実施するために、金庫は、庫内横断的なリスク管理態勢を整備する。

そのため代表理事はマネロン等リスク対策担当役員を任命し、この職務に必要な権限を付与する。

●経営陣の認識

常務会は、マネロン等リスク対策担当役員が取りまとめた「特定事業者作成書面」のリスク低減策が、類型に対する経営資源配分の観点からも適切・十分であることを評価したうえで、これを認識する。



沖縄ろうきんのコンプライアンス運営体制



●コンプライアンス委員会

コンプライアンス統括責任者（理事長）を委員長、専務理事および常務理事を副委員長として、本部各部長および金庫外から委嘱した委員によって構成しています。委員会は金庫のコンプライアンス全般の状況を把握し、態勢確立と実効性確保に努め、その結果を理事会・監事会へ報告します。

●コンプライアンス事務局

コンプライアンス実現のための事務局として、コンプライアンス統括部署（リスク統括部）を設置し、コンプライアンス・プログラムとマニュアルの策定、態勢の整備、役職員の教育研修など、金庫全体のコンプライアンス状況を一元管理します。

●コンプライアンス担当者（各部店の長）

各店舗には部店長をコンプライアンス担当者として配置しています。コンプライアンス担当者は、コンプライアンス統括部署が行う諸施策の具体化に努めるほか、日常業務における法令等遵守状況をモニタリング（監視）し、定期的にコンプライアンス統括部署に報告します。



苦情等への対応（金融ADR制度[裁判外紛争解決制度]への対応）について

1. 苦情への対応

当金庫は、お客さまからの苦情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、苦情対応に関する内部規則の概要等を、ホームページや店頭備え置き資料等で公表しています。

苦情は、当金庫の営業日（平日9時～17時）に、営業店（電話番号はP30～31参照）または「お客様相談デスク」（0120-602-040）にお申し出ください。

お客さまからいただく苦情以外のご意見・ご要望に関しても、貴重なご提案として受け止め、全金庫的な情報の共有化を推進するとともに、その内容を適切に把握したうえで、当金庫が提供する商品やサービスの改善に活かし、お客さまにとって価値のあるものに発展することができるよう努めます。

2. 紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に左記「お客様相談デスク」または全国労働金庫協会「ろうきん相談所」（平日9時～17時受付、電話：0120-177-288）にお申し出があれば、東京弁護士会紛争解決センター（電話：03-3581-0031）および、第一東京弁護士会（電話：03-3595-8588）、第二東京弁護士会（電話：03-3581-2249）の仲裁センターに取り次ぎいたします。

また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出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、東京都以外の沖縄県内にお住まいのお客さまにもご利用いただけます。



コンプライアンス(法令等遵守)の態勢

◎顧客保護等管理に関する基本的な考え方

顧客保護等管理とは、「お客様に対する説明が適切かつ十分に行われることの確保」、「相談・苦情等の適切な処理」、「顧客情報の適切な管理」、「外部委託業務的確性の確保」、「お客様の利益が不当に害されることのないよう利益相反の管理が適切に行われることの確保」等を達成するために必要な管理のことをさします。これらの管理を確実に実践することは、業務の健全性や適切性を確保する観点から極めて重要です。

当金庫では、顧客保護等管理を行うにあたっての基本方針を定め、内部規程・組織体制を整備するとともに、顧客保護等の重要性を全職員へ周知・徹底するなど、お客様の保護ならびに利便性の向上、お客様の金融に関する正当な利益の確保に努めています。

お客様保護等に係わる管理方針(抜粋)

沖縄県労働金庫は、労働金庫法その他の法令等を厳正に遵守し、社会規範に則り、誠実・公正に事業を運営し、お客様の資産・情報およびその他の利益の保護や利便性の向上のために、お客様の視点から業務の検証・改善を継続的にを行い、顧客保護等管理に取り組めます。

※本方針は、沖縄ろうきんホームページに掲載しています。(https://okinawa-rokin.or.jp)

利益相反管理方針(抜粋)

沖縄県労働金庫は、法令、規程等を遵守し、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ち、お客様の金融に関する正当な利益の確保に取り組めます。

※本方針は、沖縄ろうきんホームページに掲載しています。(https://okinawa-rokin.or.jp)

◎金融商品に関する勧誘方針

当金庫では、お客様が安心して金融商品をご購入いただけるよう、金融商品の勧誘・販売に関して次のような方針を定め、適切な勧誘を行っています。

金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、次の4項目を遵守し、お客様に対して金融商品の適正な勧誘を行ってまいります。

- 1 お客様のご意向と実状に沿った、適切な金融商品をおすすめします。
- 2 お客様ご自身の判断でお取引いただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項を十分に理解していただけるよう、説明に心がけます。
- 3 お客様にとってご迷惑な時間帯や不都合な場所などで勧誘を行いません。
- 4 本勧誘方針を役職員一同に徹底し、金融商品の販売、契約に関する法令などの遵守に努めます。

※本方針は、沖縄ろうきんホームページに掲載しています。(https://okinawa-rokin.or.jp)

◎金融犯罪被害防止に向けた取り組み

金融犯罪による被害を未然に防止するため、以下の対策を行っています。

また、当金庫は、金融犯罪による被害発生防止ならびに被害者救済に今後とも取り組んでまいります。

○盗難・偽造キャッシュカードへの対策

- ・ICカード(磁気ストライプ併用)の導入
- ・異常取引検知システムによるモニタリングの実施
- ・ATM画面へ覗き見防止フィルムの貼付および後方確認ミラーの設置

○インターネット犯罪への対策

- ・複数のパスワード(ログインパスワード、確認用パスワード、第二暗証番号)による本人認証の実施
- ・ワンタイムパスワードの導入
- ・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
- ・普段と異なる状況で利用された場合、「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
- ・パソコンでのご利用時に携帯電話によるロック解除を要する「IBロックサービス」の導入

○振り込め詐欺等への対策

- ・お客さまに注意を促すためATM画面操作における注意喚起メッセージの表示、職員による声掛け。
- ・当金庫ホームページにおいて、振り込め詐欺の被害防止に関する注意点をご案内するとともに、振り込め詐欺救済法に関するお問い合わせ窓口を設置。
- ・ご高齢者を対象とした還付金詐欺、振り込め詐欺等の被害防止対策として、ATMでの振込制限を実施(ATM利用による振込の際、70歳以上かつ過去1年以上ATMお振込の実績がないお客さまを対象)。



◎ 反社会的勢力に対する基本方針

当金庫では、社会の秩序や安全に脅威を与える、暴力団等を始めとする反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を遮断するため、基本方針を定め取り組んでいます。

反社会的勢力に対する基本方針

わたしたち沖縄県労働金庫は、反社会的勢力排除に向けた社会的責任を十分に認識し、業務の適切性および健全性を確保するため、ここに反社会的勢力に対する基本方針を定めます。

- 1 反社会的勢力との関係を遮断し排除するため、理事長以下、全役職員が一丸となり、断固たる姿勢で対応するとともに、対応する役職員の安全を確保します。
- 2 反社会的勢力による被害を防止するために、一元的な管理態勢を構築するとともに、規程等を整備し、全職員に周知徹底します。
- 3 反社会的勢力とは、取引関係も含めて、一切関係をもちません。
- 4 反社会的勢力に対して、資金提供・裏取引および不適切な便宜供与等は絶対に行いません。
- 5 反社会的勢力による不当要求に対しては、断固拒絶し、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じます。
- 6 反社会的勢力による不当要求に対処するため、警察、暴力団追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。

※本方針は、沖縄ろうきんホームページに掲載しています。(https://okinawa-rokin.or.jp)

◎ 保険募集指針

当金庫では、住宅ローンをご利用のお客様向けに、ろうきん住宅ローン総合保険(以下「保険」と記載します)の損害保険募集業務を行っています。保険募集に際しては、各種法令や内部規程等を遵守し、お客様のご意向と実状に応じた適正な販売等に努めています。また、お客様への商品説明等においては、販売・勧誘形態に応じてお客様本位の方法で行う等の創意工夫に努めています。

保険募集指針(抜粋)

- 保険募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。
- 商品に関するお客様の知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実状に応じた保険募集に努めます。
- お客様への商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客様本位の方法等の創意工夫に努めます。
- お客様のご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客様の満足度を高めるよう努めます。

※本指針は、沖縄ろうきんホームページに掲載しています。(https://okinawa-rokin.or.jp)

◎ 共済募集指針

当金庫では、全国労働者共済生活協同組合連合会(以下「こくみん共済 coop」といいます)の募集代理店として、「ろうきんローン専用住まいる共済」および「住まいる共済」(以下「共済」と記載します)の募集業務を行っています。共済募集に際しては、各種法令や内部規程等を遵守し、お客様のご意向と実状に応じた適正な募集に努めています。

共済募集指針(抜粋)

- 共済募集に際して、各種法令等を遵守し、適正な募集等に努めます。
- こくみん共済 coopの募集代理店として、こくみん共済 coopの会員である都道府県労働者の組合員の皆さまの共済契約締結の媒介を行います。
- 商品に関するお客様の知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実状に応じた共済募集に努めます。
- お客様への商品説明等については、募集・勧誘形態に応じて、お客様本位の方法等の創意工夫に努めます。
- お客様のご意見等の収集に努め、また、ご契約締結後もお客様の満足度を高めるよう努めます。

※本指針は、沖縄ろうきんホームページに掲載しています。(https://okinawa-rokin.or.jp)



コンプライアンス(法令等遵守)の態勢

◎個人情報保護に関する基本的な考え方

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

プライバシーポリシー（個人情報保護方針）

沖縄県労働金庫（以下「当金庫」という。）は、お客様からお預かりした大切な個人情報（お客様の個人番号及び個人番号をその内容に含む個人情報（以下、総称して「特定個人情報等」といいます。）も含みます。）を取扱いするにあたり、その保護が当金庫の事業活動の基本であるとともに社会的責務であると考えております。

当金庫では、「個人情報の保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」という。）、「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」（以下「番号法」という。）をはじめとする関係法令に基づき、個人情報の取扱いに関する方針を以下のとおり定め、個人情報を適切に利用するとともにその安全管理に努めてまいります。

1.個人情報の取得について

当金庫は、お客様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、お客様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、お客様の個人情報を、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。なお、特定個人情報等については、番号法等法令で定められている利用目的の範囲内で利用します。
- (2) 当金庫は、お客様が所属する労働組合等(会員団体)との間で、お客様の個人情報(特定個人情報等を除きます)を共有させていただいております。
- (3) 当金庫は、お客様によりよいサービスを提供するため、個人情報の取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、お客様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、お客様の同意がない第三者への提供・開示はいたしません。なお、特定個人情報等については、番号法等法令で提供が認められる場合を除き、第三者へ提供いたしません。

3.個人情報の適正管理について

当金庫では、お客様に関する個人情報を正確かつ最新の内容を保つよう管理いたします。また、お客様の個人情報への不当なアクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等を防止するため、セキュリティ対策を講じて適正に管理いたします。

4.個人情報の開示・訂正・利用停止等について

当金庫では、お客様からご自身に関する個人情報の開示・訂正・利用停止等の依頼があった場合、所定の手続きに基づき適切に対応いたします。

5.個人情報保護の維持・改善について

当金庫は、お客様の個人情報が適正に取扱われるよう、全職員への教育を徹底し、適正な取扱いが行われるように点検するとともに、個人情報保護の取組みを見直し改善いたします。

6.個人情報保護に関する法令等の遵守について

当金庫は、個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守して、お客様の個人情報を取扱いいたします。

7.個人情報保護に関する質問および苦情処理窓口

お客様の個人情報に関するご質問や苦情等につきましては、下記のお問い合わせ先までお申し出ください。

【沖縄県労働金庫 リスク統括部】 ☎ 0120-131-490 E-mail:risk_toukatsu@okinawa-rokin.or.jp



◎金融円滑化に関する取り組み

当金庫は、勤労者のための金融機関として、勤労者福祉の向上のために金融円滑化に努めてまいりました。2009年12月に施行された「金融円滑化法」は、2013年3月31日に期限を迎えましたが、当金庫は、金融円滑化法の期限到来後も、引き続き貸付条件の変更や円滑な資金供給に努め、福祉金融機関としての役割を果たしてまいります。

金融円滑化管理方針(抜粋)

- 融資のご利用者から返済計画の見直しにかかる相談があった場合には、きめ細かく協議を行います。
- 住宅資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みに対しては、当該住宅資金借入者の財産および収入の状況のみならず家計全体に目配りを行い、支出面の改善も勘案しつつ、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。
- 貸付条件の変更等について、他の金融機関、沖縄振興開発金融公庫、信用保証機関等が関係している場合には、個人情報保護法等に配慮しつつ、当該機関と緊密な連携を図って対応いたします。

※本方針は、沖縄ろうきんホームページに掲載しています。(https://okinawa-rokin.or.jp)

◎金融円滑化管理に係る取り組み状況

●債務者が中小企業である場合

中小企業者からのご相談・お申込みはございません。

●債務者が住宅資金借入者である場合

(1)貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

(単位:百万円)

	2010年 3月末	2011年 3月末	2012年 3月末	2013年 3月末	2014年 3月末	2015年 3月末	2016年 3月末	2017年 3月末	2018年 3月末	2019年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	148	1,284	1,847	2,526	2,879	3,036	3,140	3,201	3,220	3,265
うち、実行に係る貸付債権の額	76	766	1,356	1,995	2,313	2,443	2,530	2,569	2,591	2,636
うち、謝絶に係る貸付債権の額	60	221	246	251	274	309	309	309	309	309
うち、審査中の貸付債権の額	8	163	37	32	10	2	0	2	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	2	132	206	246	281	281	300	319	319	319

(2)貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

(単位:件)

	2010年 3月末	2011年 3月末	2012年 3月末	2013年 3月末	2014年 3月末	2015年 3月末	2016年 3月末	2017年 3月末	2018年 3月末	2019年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	15	104	153	203	233	246	251	256	257	259
うち、実行に係る貸付債権の数	7	64	112	159	186	197	202	205	207	209
うち、謝絶に係る貸付債権の数	5	18	22	23	25	27	27	27	27	27
うち、審査中の貸付債権の数	2	13	4	2	1	1	0	1	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	9	15	19	21	21	22	23	23	23

※上記は、金融円滑化法の施行日(2009年12月4日)から各期末までの累計額および累計件数です。