

# コンプライアンス態勢

## コンプライアンス（法令等遵守）の基本方針と運営体制

### 1. コンプライアンスへの取り組み

コンプライアンスとは企業倫理を確立し、法令や当組合制定の規程等を厳正に遵守するとともに、社会規範を全うすることをいいます。

当組合は、地域の皆さまの文化的で豊かな活力ある生活環境の創造を目的とし、地域社会に貢献する協同組織金融機関としての使命を負っております。

これまでも自らの使命を自覚し、職務を公正に行い、地域社会やお客さまからの信頼の維持・向上に努めてまいりました。

### 2. コンプライアンスの基本方針

役職員一人一人が当組合の社会的責任と公共的使命を十分認識し、法令やルールの遵守を常に心がけ、社会の信頼を得ていくことこそが当組合におけるコンプライアンスの基本であり、業務を行うにあたって常によりコンプライアンスを意識しております。

当組合は、コンプライアンスへの取り組みの基本方針を次のように定めております。

#### (1) 社会的責任と公共的使命の自覚

- ①当組合は、常に健全経営に徹することにより、小規模事業者および勤労者の金融の円滑化に努めます。
- ②当組合は、常にお客さまへのサービスの向上に努めることにより、地域の経済、社会、生活の健全な発展に貢献します。

#### (2) 信頼の確保

- ①当組合は、常に各種法令・規程・基準・要領を遵守し、その精神を尊重します。
- ②当組合は、誠実・公正な行動により、社会やお客さまからの信頼の確保に努めます。

#### (3) 経営の透明性の確保

当組合は、常に組合員の皆さま、地域社会ならびに職員とのコミュニケーションを重視し、開かれた経営を実践します。

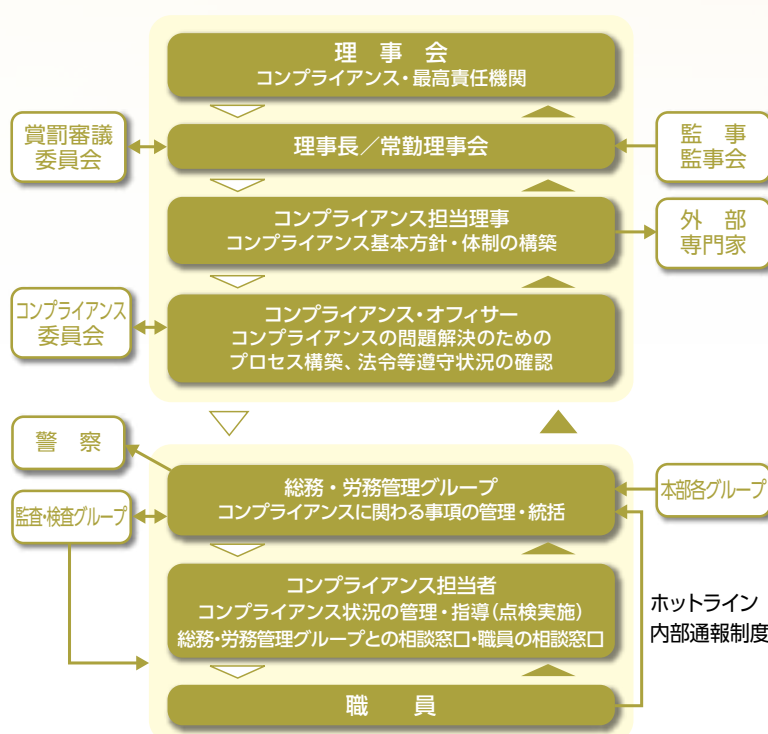
#### (4) 反社会的勢力との関係遮断

当組合は、反社会的勢力の介入に対して、企業として断固立ち向かいこれを排除し関係遮断を徹底します。

### 3. コンプライアンス体制と役割

当組合はコンプライアンスを徹底するため、右記のような体制を構築し、それぞれの役割を明確にしております。

コンプライアンス体制図(役割概要図)



## 顧客保護等管理態勢

### 1. 顧客保護等への取り組み

当組合は、「顧客保護等管理方針」を制定し、お客さまからの信頼を確保するための態勢を整備しております。役職員は、研修や勉強会を通じて、この方針に基づいた適切な対応に努めております。

## 苦情処理措置・紛争解決措置等の対応

当組合は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下、「苦情等」といいます。）を営業店または総務・労務管理グループで受け付けております。

### 1. 当組合への苦情等のお申し出先

「お取引店」または「総務・労務管理グループ」にお願いいたします。

総務・コンプライアンス担当

住 所：群馬県富岡市七日市 8 7 1－1

電話番号：フリーダイヤル 0 8 0 0－8 0 0－4 3 3 3

受付時間：午前 9 時～午後 5 時（土・日・祝日および金融機関の休日を除く）

※お取引店の電話番号は 29 ～ 30 ページをご覧ください。

## 2. 苦情等のお申し出は当組合のほか、群馬地区しんくみ苦情等相談所・しんくみ相談所をはじめとする他の機関でも受け付けております（詳しくは、当組合コンプライアンス室へご相談ください）。

| 名 称   | 群馬地区しんくみ苦情等相談所                        | しんくみ相談所（一般社団法人 全国信用組合中央協会）            |
|-------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 住 所   | 〒371-0026<br>前橋市大手町3-3-1（群馬県中小企業会館2階） | 〒104-0031<br>東京都中央区京橋1-9-5（全国信用組合会館内） |
| 電話番号  | 027-232-3120                          | 03-3567-2456                          |
| 受 付 日 | 毎週 月～金<br>（祝日および金融機関休業日を除く）           | 毎週 月～金<br>（祝日および金融機関休業日を除く）           |
| 受付時間  | 9:00～17:00                            | 9:00～17:00                            |

相談所は、公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出のお客さまの理解を得たうえで、当該の信用組合に対して迅速な解決を要請します。

群馬弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京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はかることも可能ですので、当組合の「コンプライアンス室」または「群馬地区しんくみ苦情等相談所」へお申し出ください。

また、お客さまが直接、仲裁センター等へ申し出ることも可能です。

なお、仲裁センター等では、群馬・東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法があります。

（1）移管調停：群馬・東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。

例えば、埼玉弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続きを進めることができます。

（2）現地調停：東京の弁護士会の斡旋人と東京以外の弁護士会の斡旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。

例えば、お客さまは群馬弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、当該弁護士会の斡旋人とは面談で、東京の弁護士会の斡旋人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。

※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。

| 名 称   | 群馬弁護士会<br>紛争解決センター              | 東京弁護士会<br>紛争解決センター                       | 第一東京弁護士会<br>仲裁センター                        | 第二東京弁護士会<br>仲裁センター                       |
|-------|---------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| 住 所   | 〒371-0026<br>群馬県前橋市大手町<br>3-6-6 | 〒100-0013<br>東京都千代田区霞が関<br>1-1-3 弁護士会館6階 | 〒100-0013<br>東京都千代田区霞が関<br>1-1-3 弁護士会館11階 | 〒100-0013<br>東京都千代田区霞が関<br>1-1-3 弁護士会館9階 |
| 電話番号  | 027-234-9321                    | 03-3581-0031                             | 03-3595-8588                              | 03-3581-2249                             |
| 受 付 日 | 月～金<br>（祝日・年末年始を除く）             | 月～金<br>（祝日・年末年始を除く）                      | 月～金<br>（祝日・年末年始を除く）                       | 月～金<br>（祝日・年末年始を除く）                      |
| 受付時間  | 10:00～17:00                     | 9:30～12:00<br>13:00～15:00                | 10:00～12:00<br>13:00～16:00                | 9:30～12:00<br>13:00～17:00                |

### ○保険窓販対応窓口

| 名 称  | 生命保険相談所<br>（一般社団法人生命保険協会）      | そんぽ ADR センター東京<br>（一般社団法人日本損害保険協会）            |
|------|--------------------------------|-----------------------------------------------|
| 住 所  | 〒100-0005<br>東京都千代田区丸の内3-4-1   | 〒101-0063<br>東京都千代田区神田淡路町2-105<br>ワテラスアネックス7階 |
| 電話番号 | 03-3286-2648                   | 0570-022808<br>03-4332-5241                   |
| 受付日時 | 9:00～17:00<br>（土・日、祝日、年末年始を除く） | 9:15～17:00<br>（土・日、祝日、年末年始を除く）                |

はじめに

地域を応援する  
取り組みコンプライアンス等  
への取り組み各種サービスの  
ご案内ガバナンスの  
充実状況

資料編