

## 顧客保護等管理態勢

### 個人情報保護方針

当行では、「個人情報の保護に関する法律」およびその他個人情報の保護に関する関係法令等を遵守して個人情報管理態勢の整備を図り、お客さまの個人情報の適正な取得・利用・管理に努めております。

また、個人データの安全管理に係る業務遂行の総責任者として「個人データ管理責任者」を配置するとともに、各部室店に「個人データ管理者」を配置し、個人データの取扱いに関する管理・監督・報告・教育を実施する体制としております。

### プライバシーポリシー

当行は、お客さまからの信頼を第一と考え、以下の考え方に沿って、お客さまの情報を適正に取得・利用・管理し、お客さまのご希望に沿って取扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めております。

今後も、個人情報保護への取組みについて継続して見直しを行い、態勢の整備を図ってまいります。

#### 1. 関係法令等の遵守

当行は、個人情報の取扱いに関し、「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報保護に関する法律施行令」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、その他個人情報に関する関係法令等を遵守いたします。

#### 2. 個人情報を収集する目的

当行は、お客さまとのお取引を安全確実に進め、より良い商品・サービスをご提供するために、お客さまから必要最小限の個人情報をお預かりしております。

これらの情報は、ご本人の確認、ローンのご利用に際しての審査、お勧めする金融商品の選定、新商品・サービスのご紹介などの目的のために利用されます。

#### 3. 個人情報の管理

当行は、お客さまの情報を、安全管理措置を講じたうえで、正確、最新なものにするよう努めております。

また、お客さまの情報への不正なアクセス、破壊、改ざん、漏洩などが行われることを防止するため万全を尽くしております。

#### 4. 個人情報の第三者への提供

当行では、お客さまが同意されている場合、法令により必要とされる場合、または公共の利益のために必要であると考えられる場合を除いてお客さまの情報を第三者に提供いたしません。

#### 5. 個人情報の開示、訂正、利用停止等のご請求

お客さまからご自身に関する情報の開示のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、特別な理由がない限りお答えします。また、お客さまに関する情報の訂正が必要な場合は、状況をお伺いしたうえで、必要なお手続きをご案内させていただきます。

情報の開示、訂正、利用停止等のご請求、その他ご不明な点についてのご照会は、下記までご連絡ください。

株式会社 但馬銀行 総務部 電話 0796-24-2111 (代表) (受付時間 平日9:00~17:00)

#### 6. 個人情報の取扱いに関する苦情・ご相談

当行は、個人情報の取扱いに関するお客さまからの苦情・ご相談に適切に対応いたします。苦情・ご相談は、下記までご連絡ください。

株式会社 但馬銀行 お客様相談センター 電話 0120-164-750 (受付時間 平日9:00~17:00)

なお、当行は、個人情報保護法上の認定を受けた下記団体に加盟しております。下記団体では、会員の個人情報の取扱いについての苦情・相談をお受けしております。

○全国銀行個人情報保護協議会 <http://www.abpdpc.gr.jp>

【苦情・相談窓口】電話 03-5222-1700 またはお近くの銀行とりひき相談所

○日本証券業協会 個人情報相談室 <http://www.jsda.or.jp/>

【苦情・相談窓口】電話 03-6665-6784

### 特定個人情報等の取扱いに関する基本方針

当行では、「特定個人情報等の取扱いに関する基本方針」を定め、特定個人情報等の適正な取扱いに努めております。

#### 特定個人情報等の取扱いに関する基本方針

株式会社但馬銀行(以下「当行」といいます。))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」(以下「法」といいます。))等に基づき、次のとおり、お客さまの個人番号および個人番号をその内容に含む個人情報(以下「特定個人情報等」といいます。))の取扱いに関する基本方針を定め、公表します。

##### 1. 関係法令・ガイドライン等の遵守

当行は、お客さまの特定個人情報等を取り扱うに当たり、法および「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関係法令・ガイドライン等、当行が策定し別途公表しているプライバシーポリシーおよび当行の諸規程を遵守します。

また、当行は、お客さまの特定個人情報等の取り扱い等について継続的な改善に努めます。

## 2. 個人番号の利用目的

- (1) 当行は、お客さまの個人番号を取得するに当たり、その利用目的を通知、公表または明示するとともに、その利用目的の達成に必要な範囲内においてこれを取り扱います。  
個人番号について、法で認められている利用目的以外では利用しません。
- (2) 当行の個人番号の利用目的は、以下のとおりです。
- ・ 金融商品取引に関する法定書類作成事務
  - ・ 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務
  - ・ 生命保険契約等に関する法定書類作成事務
  - ・ 損害保険契約等に関する法定書類作成事務
  - ・ 信託取引に関する法定書類作成事務
  - ・ 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務
  - ・ 国外送金等取引に関する法定書類作成事務
  - ・ その他税法に規定する法定書類作成事務

## 3. 安全管理措置

当行は、お客さまの特定個人情報等について、漏えい、滅失または毀損の防止等、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。

## 4. ご意見・ご要望へのご対応

- (1) 当行の特定個人情報等の取り扱いに関するご意見・ご要望につきまして、適切かつ迅速な対応を行うよう努めてまいります。
- (2) 当行の特定個人情報等の取り扱いに関するご意見・ご要望につきましては、お取引のある営業窓口または下記の「お問い合わせ窓口」までお申し出ください。

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」に基づく当行のプライバシーポリシーもご覧ください。

以 上

本件に関するお問い合わせ 但馬銀行 総務部 0796-24-2111（代表）  
受付時間／9：00～17：00（月～金曜日）※ただし、銀行休業日を除く

## 金融商品の勧誘方針

当行では、「金融商品の販売等に関する法律」に則り、「金融商品の勧誘方針」を定めております。

### 金融商品の勧誘方針

当行は、金融商品をお勧めする際には、法令・諸規則を遵守するとともに、次の事項を遵守して適正な勧誘を行い、お客さまの期待にお応えするよう努めます。

#### 1. 適切な金融商品の勧誘

お客さまの投資目的、商品知識、お取引経験、財産の状況等に照らして、お客さまのご意向と実情に適合した適切な商品をお勧めいたします。

#### 2. 重要事項の説明

商品の選択・購入はお客さまご自身の判断でお決めいただくため、商品内容やリスク内容などの重要事項について十分にご理解していただけるよう説明に努めます。

#### 3. 誠実・公正な勧誘

誠実・公正な勧誘に努め、不確実な事項について断定的判断を提供したり、重要事項等について事実と異なる情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような勧誘は行いません。

#### 4. 適切な時間・場所による勧誘

お客さまにとって不都合な時間やご迷惑な場所での勧誘は行いません。

#### 5. 商品知識の習得

適正な勧誘を行うため、社内チェック体制を整備するとともに、研修体制を充実して商品知識の習得に努めます。

## ■ お客さま本位の業務運営に関する基本方針

当行では、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め、お客さまの安定的な資産形成に向け、良質な金融商品・サービスの提供に努めております。

### お客さま本位の業務運営に関する基本方針

株式会社但馬銀行は、お客さまの資産運用・資産形成に関する業務において、お客さまのニーズや利益に合うお客さま本位の金融商品・サービスを提供するため、次のとおり「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め、これを実践してまいります。

#### 1. 商品ラインナップの充実

お客さまのニーズやリスク許容度等に応じて、適切な商品をお選びいただけるよう、商品ラインナップを充実してまいります。

#### 2. お客さまの立場に立った情報提供やコンサルティングの実践

- (1) お客さまの知識、経験、財産の状況、投資目的等をしっかりと伺いしううえで、お客さまにふさわしい商品・サービスの提案に努めてまいります。
- (2) お客さまに商品をご提案する際には、商品のリスク特性や手数料など、投資判断に必要な情報を十分ご理解いただけるまで、分かりやすく丁寧に説明するよう努めてまいります。
- (3) 商品をご購入いただいた後も、お客さまの投資判断に必要な情報の提供や、資産運用に関するアドバイスなど、コンサルティングを実践してまいります。

#### 3. お客さま本位の態勢整備

- (1) お客さまのニーズ・利益に合う営業活動を適正に評価するために、業績評価体系を随時見直してまいります。
- (2) お客さま本位の業務運営の徹底と専門性の高い人材の育成に向けた研修体制の充実に取り組んでまいります。

## ■ 利益相反管理方針

当行では、「利益相反管理方針」を定め、当行との取引に伴いお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反の管理を適切に実施する体制としております。

### 利益相反管理方針

当行は、当行とお客さまの間、ならびに当行のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および顧客保護等管理方針に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を遂行いたします。

#### 1. 利益相反管理の対象となる取引

- 「利益相反」とは、当行とお客さまの間、ならびに、当行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。利益相反は、金融取引において日常的に生じるものですが、当行では、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、次の(1)および(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、当行または当行の他のお客さまが利益を得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義務に反すること

#### 2. 対象取引の種類

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、次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。

	お客さまと当行	お客さまと当行の他のお客さま
利害対立型	お客さまと当行の利害が対立する取引	当行のお客さま同士の利害が対立する取引
競合取引型	お客さまと当行が同一の対象に対して競合する取引	当行のお客さま同士が同一の対象に対して競合する取引
情報利用型	当行がお客さまとの関係を通じて取得したお客さまの情報を利用して、当行が利益を得る取引	当行がお客さまとの関係を通じて取得したお客さまの情報を利用して、当行の他のお客さまが利益を得る取引

#### 3. 利益相反管理体制

利益相反管理を適切に行うため、営業部門から独立した管理部門の設置および管理責任者の配置を行い、対象取引の特定および利益相反の管理を一元的に行います。

また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育等を実施いたします。

#### 4. 利益相反管理の方法

対象取引について、次に掲げる方法その他の方法を適切に選択し、または組み合わせることにより、お客さま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を行います。

- (1) 取引を行う部門を分離する方法
- (2) 取引の条件または方法を変更する方法
- (3) 対象取引の一方を中止する方法
- (4) 利益相反のおそれがあることをお客さまに開示する方法

#### 5. 利益相反管理の対象となるグループ会社

当行においては、利益相反管理の対象となるグループ会社はありません。

## 金融ADR制度への対応

銀行法上の指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会と苦情対応手続および紛争解決手続に関し、契約を締結しています。

連絡先 全国銀行協会相談室 電話番号 0570-017-109または03-5252-3772

## 預金保険制度について

預金保険制度により、当座預金や利息のつかない普通預金等は、「決済用預金」（無利息、要求払、決済サービスを提供できること、という3条件を満たす預金）として全額保護され、定期預金や利息のつく普通預金等は、1金融機関につき預金者一人当たり、元本1,000万円までとその利息等が保護されています。

預金等の分類		保護の範囲
決済用預金 (※1)	当座預金、利息のつかない普通預金等 (決済用普通預金)	全額保護
一般預金等	利息のつく普通預金、定期預金、貯蓄預金、通知預金、定期積金、元本補てん契約のある金銭信託（ビッグなどの貸付信託を含みます）、金融債（保護預り専用商品に限ります）等（※2）	合算して元本1,000万円までとその利息等（※3）を保護 〔1,000万円を超える部分は、破たん金融機関の財産の状況に応じて支払われます（一部カットされることがあります。）〕
外貨預金、他人・架空名義預金、譲渡性預金、金融債（保護預り専用商品以外のもの）等		保護対象外 〔破たん金融機関の財産の状況に応じて支払われます（一部カットされることがあります。）〕

（※1）決済用預金とは、「無利息、要求払い、決済サービスを提供できること」という3要件を満たす預金です。

（※2）このほか、納税準備預金、掛金、預金保険の対象預金を用いた積立・財形貯蓄商品が該当します。

（※3）定期積金の給付補てん金、金銭信託における収益の分配のうち一部の条件を満たすもの等も利息と同様保護されます。