

## 法令遵守・お客さま保護体制

### コンプライアンスへの取り組み

当行では「高いコンプライアンス意識の確立」を経営の最重要課題として位置付け、取締役会が制定した「コンプライアンス基本方針」に沿って、健全で透明性の高い経営の実現を目指しています。また、取締役会の承認を経て制定している「コンプライアンスマニュアル」は当行のコンプライアンス基本方針および体制について解説した「総論」、具体的な局面ごとの考え方や行内手続きを定めた「コンプライアンス行動基準」の2部にて構成されており、全役職員に周知し、日常における判断や行動の前提として徹底を図っています。

#### コンプライアンス基本方針

- 1. 法令および行内規程等を十分理解し、遵守する**  
業務に必要な関係法令や行内規程等の理解を深めるとともに、何が社会規範であるかを常に意識し、コンプライアンスを実践してまいります。
- 2. 八十二銀行の一員として、常に良識ある行動をする**  
地域社会の発展や公共の利益に深く関わる業務に携わるものの一員として、一人ひとりが常に社会の常識に基づき、自分を律してまいります。
- 3. 自分がとるべき判断・行動に迷ったときには、全ての役職員は、八十二銀行の利益よりも、法令・社会規範等を優先させる**  
公正な企業活動を徹底するために、八十二銀行の利益と、コンプライアンスに合う行動とが相反する場合には、法令や社会規範等を優先させます。

#### 推進体制

常務取締役以上による経営会議の特定目的会議として、コンプライアンス・オペレーショナルリスク会議を設置し、コンプライアンス体制の整備・強化のための協議を通じて、コンプライアンスの徹底を図っています。

#### 反社会的勢力に対する取り組み

取締役会が制定した「反社会的勢力に対する基本方針」を遵守し、当行に対する信頼を維持し、業務の適切性および健全性の確保に努めます。また、グループ会社についても、当行と同様の取り組みを進めています。

反社会的勢力に対する基本方針  
<https://www.82bank.co.jp/law/antisocial.html>



### お客さま保護のための取り組み

#### 推進体制

当行は、取締役会が制定した「お客さまの保護等に関する方針」および「個人情報保護宣言」「利益相反管理方針」を遵守し、常務取締役以上による経営会議の特定目的会議として、コンプライアンス・オペレーショナルリスク会議を設置し、お客さま保護に関する体制の整備・強化のための協議を通じて、お客さま保護の徹底を図っています。特に、投資信託・外貨預金・個人年金保険など、元本割れリスク等がある商品につきましては、お客さまにご理解いただく事項を定め、わかりやすくご説明することを徹底しています。

#### お客さまからの苦情・相談・要望への取り組み

お客さまからの苦情・相談・要望につきましては真摯に受け止め、再発防止及び改善に取り組んでいます。また、その内容は本部に集約し、役職員共有のうえ、お客さまにご満足いただける金融サービスをご提供するため職員の研修・教育などに取り組んでいます。また、お客さまのご意向に応じて、中立・公正な第三者機関の関与により紛争を解決する裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)をご紹介し、当該制度を介した苦情・紛争解決にも取り組んでいます。

当行が契約している指定紛争解決機関

連絡先: 全国銀行協会相談室  
 電話番号: 0570-017109または03-5252-3772

連絡先: 信託協会信託相談所  
 電話番号: 0120-817335または03-6206-3988

## 金融犯罪未然防止への取り組み

### マネー・ローンダリング等防止の取り組み

マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与リスクは金融取引の複雑化や犯罪手法の巧妙化によって、より一層高まっており、当行ではこれらの防止を徹底しています。

新規口座開設など新たな取引開始時に加え、すでにお取引があるお客さまについても、海外へのお振込などお取引の内容、状況等に応じて、お取引に関する目的や資料等をご確認させていただいています。

マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に関する基本方針  
[https://www.82bank.co.jp/law/monelaun\\_terror.html](https://www.82bank.co.jp/law/monelaun_terror.html)

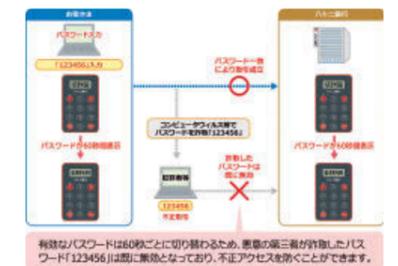


### インターネットバンキング不正取引防止の取り組み

#### ワンタイムパスワード

インターネットバンキングでの振込等のお取引の際、パスワード生成機「トークン」に表示される「ワンタイムパスワード」を入力していただきます。このパスワードは一度しか使用できないため過去のパスワードを盗み取られた場合も悪用される心配がなく、また60秒毎に自動的に切り替わることから外部からのパスワード解読時間を与えないため不正防止に大きな効果があります。

なお、個人向けインターネットバンキングではお客さまご自身のスマートフォンにワンタイムパスワードを表示する「スマートフォンアプリ型トークン」も導入しています。



#### インターネットバンキング専用ウィルス対策ソフトの提供

パソコンをコンピュータウィルスに感染させ、偽画面へ誘導するなど、お客さまの情報を不正に盗み取る犯罪が多発しています。これらの被害を防止するため、当行ではインターネットバンキング専用ウィルス対策ソフト「Rapport (ラポート)」(無料)のご利用をおすすめしています。

### 特殊詐欺未然防止の取り組み

#### ATMによる注意喚起

お客さまが振込のためにATMを操作される際、画面表示と音声により注意喚起を実施しています。

#### 窓口の対応

高齢のお客さまから多額の振込や現金引出しの依頼があった場合には、お使いみちなどのヒアリングや資料を確認させていただくことにより、詐欺の未然防止に努めています。金融犯罪を水際で防止し、お客さまに安心してお取引いただけるよう各種対策を講じています。

#### Topics 特殊詐欺未然防止の対応事例

南箕輪支店では、特殊詐欺を未然に防止したとして、2021年2月に伊那警察署から感謝状を拝受しました。

【事例】70代くらいのお客さまが「当選金を受け取るため、振込み手続きをしたい」と当店の窓口にご来店されました。手続きを進めるにあたり、スマートフォンで受け取られたメールを見せてくださいましたが、お客さまご自身も不審に感じているとのことでした。メール内容を確認した職員は特殊詐欺の疑いが高く判断し、警察との連携が必要な事案であることをお客さまにご案内したところ、お客さまはとても安心された様子でした。お客さまを詐欺被害から守るためのお客さまに寄り添った行動と、多様な詐欺手口に対する知識により、特殊詐欺を未然に防ぐことができました。

