

マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策への取り組みについて

当金庫は、マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融（以下、「マネロン等」という）の防止に向けた対策を経営上の重要な課題の一つとして位置付け、総務部を統括部署、コンプライアンス部門統括担当役員を責任者として定めるとともに、当金庫が直面するリスクを適切に評価し、リスクに応じた対策を実施しております。

マネロン等対策として、基本方針である「マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策ポリシー」や対策の取り組みの目的や概要を示した「当金庫におけるマネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策に係る対応について」を定め、当金庫ホームページで公表しております。

「マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策ポリシー」
当金庫ホームページの該当ページへ▶▶▶



「当金庫におけるマネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策に係る対応について」
当金庫ホームページの該当ページへ▶▶▶



金融 ADR 制度への対応

苦情処理措置

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、その内容をホームページ等で公表しております。

苦情のお申し出は、当金庫営業日（9時～17時）に営業店（電話番号は56・57ページ参照）または総務部（電話：0225-95-4111）にお申し出ください。

紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記総務部または全国しんきん相談所（9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば、東京弁護士会（電話：03-3581-0031）、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）の仲裁センター等にお取次ぎいたします。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、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。その際には、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫総務部」にお尋ねください。

＊ C S 憲 章

石巻しんきんは、お客様満足度向上の実現にむけて
「感謝」と「笑顔」でお客様をお迎えいたします

私たちはCSに対する基本理念を「CS憲章」として掲げ、ここに宣言します

CS [Customer Satisfaction] = (お客様満足) の略

お客様へ5つの約束をいたします

お客様への約束

1. 私たちは、お客様との信頼関係を大事にいたします。
2. 私たちは、心から「感謝」と「笑顔」でお客様をお迎えいたします。
3. 私たちは、お客様からのご意見・ご要望が反映するよう、お取り組みいたします。
4. 私たちは、正確・迅速な事務処理と親切・丁寧・誠意をもって対応いたします。
5. 私たちは、より良い金融サービスでお客様のお役に立てるようお取り組みいたします。