

■ 内部通報体制

当社は、「公益通報者保護法」の趣旨も踏まえ、当社グループで発生した諸問題の早期解決・未然防止を目的に、各社の従業員が通常の報告体制とは別に、所属会社の上司を介さず、直接当該事案の当社所管部署に報告・相談できる内部通報体制（通称「ホットライン」）を整備しています。その窓口のひとつとして、従業員が法令等に違反する、又はそのおそれがある行為を知った場合、任意の方法でコンプライアンス統括部署又は外部相談窓口へ直接報告・相談できる「コンプライアンス相談窓口」を設置しています。

■ 個人情報保護への取組み

当社グループは、「個人情報の保護に関する法律」及び「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」並びにこれらの法律に関係する法令等に従い、個人情報を適切に利用し、また、安全に管理するための態勢を強化しています。

また、当社グループの個人情報の適切な保護と利用に関する考え方、方針等に関する宣言として、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」を策定し、公表しています。

■ 反社会的勢力への対応

当社グループは、社会的責任を強く認識し、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みを行っています。

具体的には、反社会的勢力対応の所管部署を定めるとともに、警察、弁護士等外部専門機関と連携し、反社会的勢力からの不当要求や介入等に対しては、毅然とした態度で排除するなど、組織全体として対応しています。また、当社グループの各種申込書、契約書等に、暴力団等の反社会的勢力を排除するための条項を導入し、取引防止・関係遮断を図っています。

■ 金融ADR制度への取組み

金融ADR制度とは、金融分野における裁判外紛争解決手続（※）のことで、お客さまが、金融機関との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかないような場合にご活用いただける制度です。国の指定を受けて中立性を確保した指定紛争解決機関が、お客さまや金融機関からの申出を受け、苦情やトラブルの解決を図ります。グループ各社は、以下の指定紛争解決機関との間で、紛争解決等業務に関する「手続実施基本契約」を締結しています。

（※）裁判外紛争解決手続（Alternative Dispute Resolution）とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続です。

《子会社が契約している指定紛争解決機関》

<p>1. 西日本シティ銀行の指定紛争解決機関</p>	<p>(1) 一般社団法人 全国銀行協会 連絡先：全国銀行協会相談室 電話番号：0570-017109 又は 03-5252-3772 受付日：月曜日～金曜日（祝日及び銀行の休業日を除く） 受付時間：午前9時～午後5時 ※全国銀行協会は銀行法及び農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。</p> <p>(2) 一般社団法人 信託協会 連絡先：信託相談所 電話番号：0120-817335 又は 03-6206-3988 受付日：月曜日～金曜日（祝日及び銀行の休業日を除く） 受付時間：午前9時～午後5時15分 ※信託協会は信託業法及び金融機関の信託業務の兼営等に関する法律上の指定紛争解決機関です。</p>
<p>2. 長崎銀行の指定紛争解決機関</p>	<p>長崎銀行が契約している指定紛争解決機関は、一般社団法人全国銀行協会です。詳しくは、上記（1）をご参照ください。</p>
<p>3. 九州カードの指定紛争解決機関</p>	<p>■日本貸金業協会 連絡先：貸金業相談・紛争解決センター 電話番号：03-5739-3861 受付日：月曜日～金曜日（祝日及び12月29日より1月4日までを除く） 受付時間：午前9時～午後5時30分</p>
<p>4. 西日本シティTT証券の指定紛争解決機関</p>	<p>■特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC*） 連絡先：証券・金融商品あっせん相談センター ご意見窓口 電話番号：0120-64-5005 受付日：月曜日～金曜日（祝日及び12月31日より1月3日までを除く） 受付時間：午前9時～午後5時 ※Financial Instruments Mediation Assistance Centerの略</p>

■ マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策

国際的に核・ミサイルやテロの脅威が増す中、犯罪者やテロ組織等への資金流入を未然防止することは日本及び国際社会がともに取り組まなくてはならない課題であり、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の重要性はこれまでになく高まっています。

当社グループは、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に係る基本方針」を定め、グループ一体となってマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策への態勢整備に取り組んでいます。

《マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に係る基本方針》

株式会社西日本フィナンシャルホールディングスグループ（以下「当社グループ」といいます。）は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与並びに金融取引の不正利用等（以下「マネー・ローンダリング等」といいます。）防止対策が公共的使命を担う金融グループとしての重要な責務と認識し、これを経営上の最重要課題の一つと位置づけ、以下のようにより内部管理態勢を構築し、業務を遂行して参ります。

1. 組織体制

- ・当社グループの経営陣は、マネー・ローンダリング等防止対策の重要性を認識し、マネー・ローンダリング等防止対策に係る担当役員を任命のうえ、主体的かつ積極的に関与するとともに、マネー・ローンダリング等防止対策に関する取組みを役職員に浸透させることにより、管理態勢の強化を図ります。
- ・当社グループは、マネー・ローンダリング等防止対策の責任者及び統括部署を定めて一元的な管理態勢を構築し、対応方針を策定・管理のうえ、組織横断的に対応します。当該方針の具体的な内容については、当社グループに属する各会社が犯罪収益移転防止法第2条第2項に規定する「特定事業者」に該当するかどうかなど、個々の事情を勘案して決定します。
- ・当社グループは、マネー・ローンダリング等防止対策の実効性確保のため、グループ全体のリスク評価を行うとともに、必要なグループ内での情報共有態勢を整備します。
- ・当社グループは、当社グループのお客様及び役職員がマネー・ローンダリング等に関与すること、または巻き込まれることを防止するため、国内外の諸法令・規制等に基づき、取引時確認等の措置を適切に行うとともに、不断の検証と対応の高度化に努めます。

2. リスク低減に向けた取組み

- ・当社グループは、実効的なマネー・ローンダリング等防止対策を実施するため、リスクベース・アプローチの考え方にに基づき、自らが直面しているリスクを適時適切に特定・評価し、リスクを低減する措置を講じます。
- ・当社グループは、この取組みを実践するため、国家公安委員会が公表する「犯罪収益移転危険度調査書」等の内容を踏まえ、自社が取り扱う商品・サービス等にかかるリスクを特定・評価し、そのリスクを低減する措置を取りまとめた「リスク評価書」を策定します。

3. 取引方針

- ・当社グループは、お客様または取引のリスクに見合った管理措置を講じます。また、その情報を常に最新の情報に保つよう、継続的な管理を実施します。
- ・当社グループは、金融犯罪者や制裁対象者等、取引関係を構築し、または継続することが不適切な取引関係の謝絶・排除については、法令等に従って適切に対処します。

4. 疑わしい取引の届出及び資産凍結先への対応

- ・当社グループは、疑わしい取引が判明した場合は、法令等の適用に従い、適時適切に当局に届け出ます。また、資産凍結等の措置を適時適切に実施できる態勢を構築します。

5. 金融犯罪の防止

- ・当社グループは、振り込め詐欺等の組織犯罪や預金の不正払戻し、その他金融機関のサービスを不正に利用した犯罪が金融システムの信頼性に対する脅威であることを認識し、かかる金融犯罪の発生・拡大を防止する態勢を構築します。

6. コルレス先の管理

- ・当社グループは、法令等の適用に従い、コルレス先の情報収集を適切に行い、その評価を実施したうえで、コルレス先のリスクに応じて、適切に管理します。
- ・当社グループは、コルレス先が架空銀行であった場合や架空銀行との取引を許容していることが判明した場合には、当該コルレス先との契約の締結・維持について早急に見直し、適切な措置を講じます。

7. 役職員の研修・教育

- ・当社グループは、役職員に対して、その役割に応じて必要かつ適切な研修・教育等を実施し、役職員の専門性・適合性等の維持向上に努めます。
- ・当社グループの役職員は、マネー・ローンダリング等防止に向けた取組みが金融取引に従事する者に課せられた責務であることを認識し、常に知識の研鑽と業務の習得に努めるとともに、お客様の取引の安全に資するよう行動します。

8. 遵守状況の検証

- ・当社グループは、マネー・ローンダリング等防止に向けた取組みの遵守状況を検証し、その検証結果を踏まえて、継続的な態勢改善に努めます。