

## 《コンプライアンス（法令等遵守）への取組み》

当社グループは、コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置付け、グループ共通の規範である「コンプライアンスの基本方針」を定め、コンプライアンス態勢が地域社会や取引先等との信頼関係を構築するうえでの重要なインフラであることを認識し、経営陣自らがコンプライアンスに対して断固たる姿勢で取り組むことを全職員に表明するなど、コンプライアンス重視の企業風土の醸成に努めています。

### ■ コンプライアンス運営体制

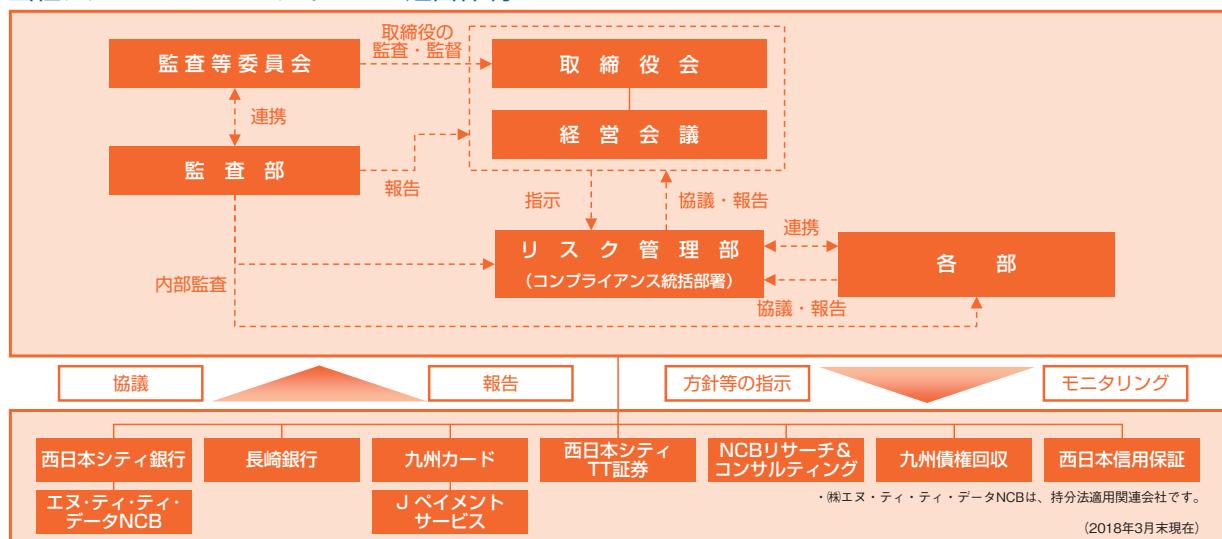
#### ● コンプライアンス統括部署による一元管理

当社は、コンプライアンス関連事項を一元管理する部署として「リスク管理部」を設置し、当社グループのコンプライアンスへの取組状況を定期的にモニタリングしています。また、必要に応じて改善指示を行うなど実効性確保に努めています。

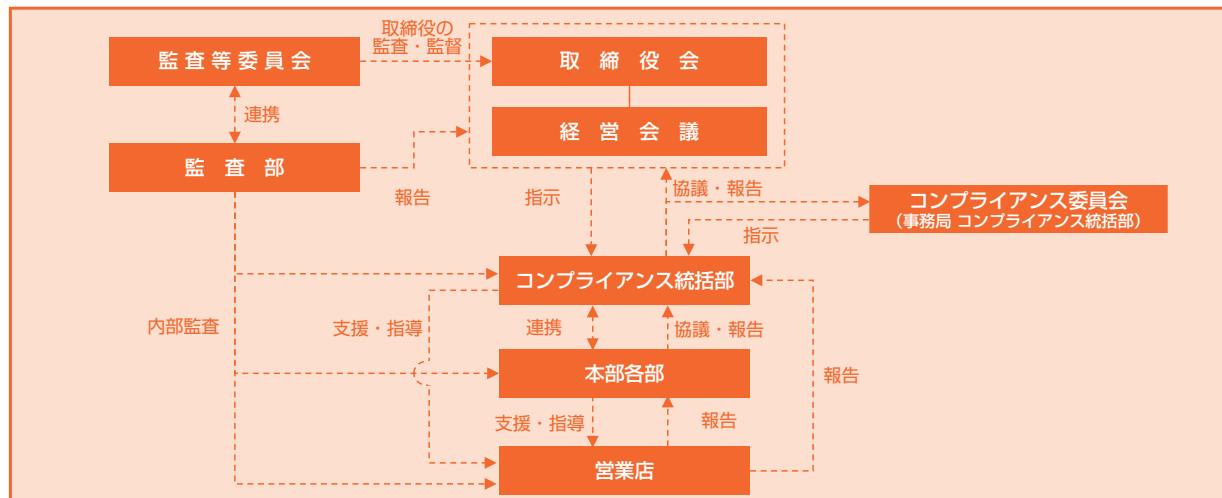
#### ● コンプライアンス委員会

グループ各社は、「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスに関する経営上重要な事項について、具体的かつ実質的な協議及び評価を定期的に行ってています。また、コンプライアンスを実践するための具体的な計画として「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定し、コンプライアンス態勢の充実と強化に取り組んでいます。

#### 当社グループのコンプライアンス運営体制



#### <例>西日本シティ銀行のコンプライアンス運営体制



## ■ ホットライン体制

当社は、「公益通報者保護法」の趣旨も踏まえたうえで、当社グループで発生した諸問題の早期解決・再発防止を目的に、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・相談できる報告体制（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に直接報告・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し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》

1. 西日本シティ銀行の指定紛争解決機関	(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。  (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。
2. 長崎銀行の指定紛争解決機関	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。
3. 九州カードの指定紛争解決機関	■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
4. 西日本シティTT証券の指定紛争解決機関	■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