

高 知 銀 行

～お客さま（消費者）保護等の取り組みについて～

令和 3 年 5 月 2 7 日（木）

消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ



目 次

- 高知銀行の概要
- 経営理念
- こうぎんSDG s 宣言に係る取組みの状況
- お客さま本位の業務運営に関する取組方針
- お客さま保護の態勢整備
- お客さま（消費者）保護等の取り組み
- 金融犯罪 ①～⑤
- 金融リテラシー ①～⑧
- 社会貢献 ①～⑥
- 働きがいのある職場づくりへの取組み ①～⑤

高知銀行の概要 (2021年3月31日現在)

名 称	株式会社 高知銀行
預 金 等	1 兆 5 0 3 億円
貸 出 金	7, 5 0 2 億円
自 己 資 本 比 率	9. 2 5 % (国内基準・単体)
職 員 数	7 9 6 名

沿 革	
昭 和 5 年	高知無尽株式会社設立
昭 和 2 6 年	株式会社高知相互銀行に商号変更
平 成 元 年	普銀転換 株式会社高知銀行に変更
平 成 1 8 年	東京証券取引所市場第二部に上場
平 成 2 5 年	東京証券取引所市場第一部に指定



高知銀行本店



2

経営理念・経営目標

経営理念

熱 意

高知銀行は、限りない熱意をもって、地域の発展と暮らしの向上に貢献します。

調 和

高知銀行は、調和のとれた経営をもって、お客さまの信頼に応えます。

誠 実

高知銀行は、創意と誠実をもって、お客さまに奉仕します。

経営目標 (目指す姿)

お客さまにとって・・・役に立ち信頼される銀行
株主にとって・・・健全で企業価値の高い銀行
地域社会にとって・・・使命を果たし発展に貢献する銀行
職員にとって・・・働きがいがあり夢と希望を実現できる銀行



シンボルマーク
「ビビッドK」

3

9 こうぎんSDGs宣言に係る取組みの状況 (2021年5月現在)



こうぎんSDGs宣言		従来からの継続的取組み	新中期経営計画での取組み
Regional【地域】	地域が享受する自然の恵みを守るとともに、農林水産業をはじめとするさまざまな産業の活性化に努めます。		
9 産業と技術革新の基盤をつくろう			産業集積の創出・落付いた事業計画 農林水産業の持続的な発展に向けた支援 農林水産業への活用支援 地場の活性化 知の資産を活用した事業展開の支援 生態系保全に貢献する事業展開への支援
Social【社会】	サランゲ機能強化し、豊かな暮らしの持続やさらなる発展に向け汗を流します。		
11 住み続けられるまちづくりを		経営課題解決に向けた外部機関等との連携 金融サービスの向上に資する各種セミナーの開催 将来世代に向けた教育の開催、教育活動 地域と教育機関との連携 移動金融庫の活用	人材紹介事業による本集支援の拡充 新領域サービスの創出 地域交流活性化イベントの実施(寄支店など) 事業継続支援の強化 経営改善支援の強化
Environment【環境】	環境に配慮した活動を推進するとともに環境保全につながる皆さまの取組みをサポートします。		
11 環境		環境問題の解決、環境配慮型事業 自然環境への投資 再・可能エネルギー(太陽光)事業への融資(成長分野) 環境配慮型商品の活用による炭素の削減 地域交流活性化イベントの開催 RPAの導入による省エネ化	環境に配慮した事業者とのビジネスマッチング促進 環境配慮型商品の活用 環境配慮型商品の活用による炭素の削減 環境配慮型商品の活用による炭素の削減 環境配慮型商品の活用による炭素の削減
Governance【企業統治】	多種多様なステークホルダーと協働することによって、健全な経営を実現します。		
11 環境		SDG実践に向けた産官学民との連携 ダイバーシティ＆インクルージョン経営の強化 財務基盤の強化	

4

9 お客さま本位の業務運営に関する取組方針

高知銀行は、地域の発展と暮らしの向上に貢献することを経営理念に掲げ、役職員一同これを共有し、質の高い金融サービスの提供に取り組んでおります。

お客さまの資産形成や資産運用にかかわる業務におきましても、以下の取組みを実践し、より一層お客さまの立場に立った業務運営に努めてまいります。

1. お客さまの最善の利益を意識したサービスの提供

- (1)お客さまの最善の利益を意識したコンサルティングサービスを提供するとともに、商品ラインアップの整備に努めてまいります。
- (2)お客さまのニーズを十分に把握したうえで、「金融商品の販売に関する方針」に基づく誠実かつ公正な業務を行い、お客さまにふさわしい金融商品やサービスをご提供できるよう努めてまいります。
- (3)お客さまの利益を不当に害することのないよう、「利益相反管理方針」に基づいて、適切に業務を遂行してまいります。

2. お客さまの立場に立った情報提供

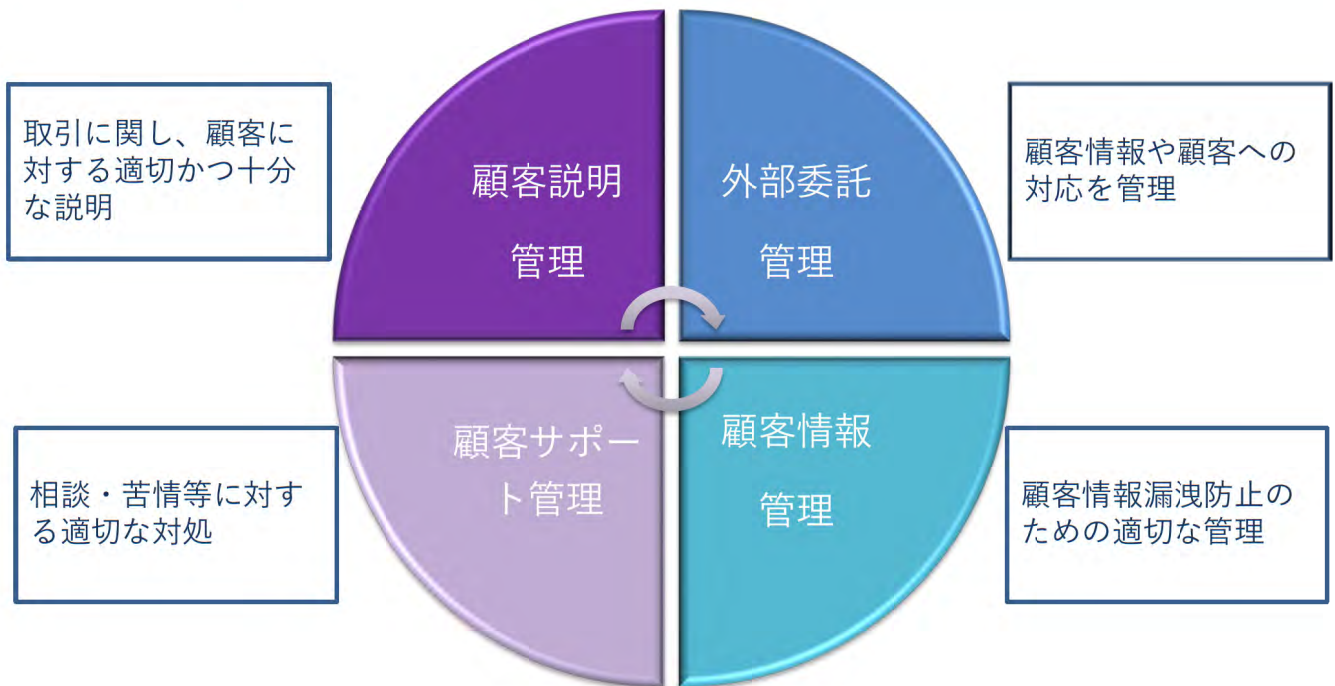
- (1)お客さまに金融商品やサービスに関する情報をご提供する際には、お客さまの投資経験や知識等に加えて、金融商品のリスク度合い等を勘案したうえで、金融商品のリターンやリスクの所在、ご負担いただく手数料やその他の費用など、投資判断に必要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明するよう努めてまいります。
- (2)社会情勢やお客さまのライフステージに応じた適切な情報の提供に努めてまいります。
- (3)お客さまに金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローに努めてまいります。

3. お客さま本位のサービス提供に向けた態勢整備

- (1)お客さまの立場に立った営業活動を適切に評価する業績評価体系の整備を進めてまいります。
- (2)外部専門資格の取得奨励のほか、外部専門家等による研修や自主参加型休日セミナーの開催等を通じて、職員の金融商品に関する知識やスキルの向上に努めてまいります。



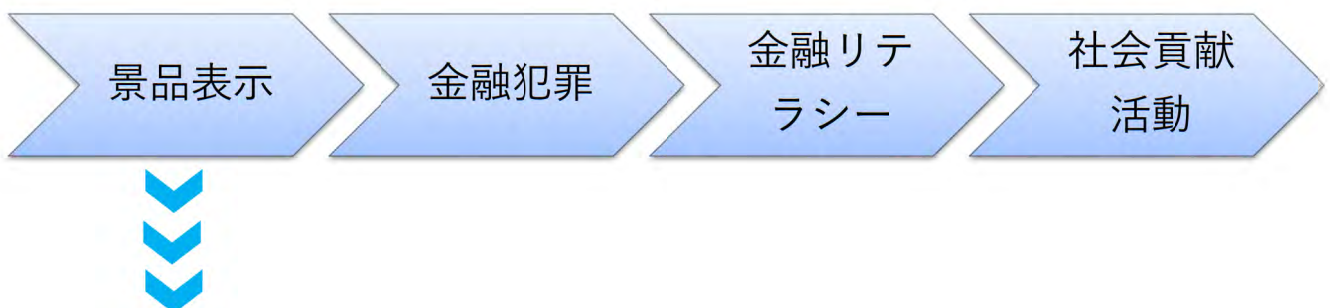
お客さま保護態勢の整備



6



お客さま（消費者）保護等の取組み



【景品表示法】

不当な表示や過大な景品類の提供行為を禁止することなどにより、消費者の利益を保護することを目的とする法律であり、事業者の公正な競争秩序においても大事な役割を果たすものです。

7



金融犯罪 ①犯罪防止・・・コンプライアンス・マニュアル

※銀行業務に係る法令等の解説・事例編

預金業務

所管部： コンプライアンス統括部

④ - 13

事例	特殊詐欺		解 説
	オレオレ詐欺	親族等を名乗り、「鞆を置き忘れた。小切手が入っていた。お金が必要だ」などと言って、現金をだまし取る（脅し取る）手口です。	
	預貯金詐欺	警察官、銀行協会職員等を名乗り、「あなたの口座が犯罪に利用されています。キャッシュカードの交換手続が必要です」などと言って、暗証番号を聞き出しキャッシュカード等をだまし取る（脅し取る）手口です。	
	架空料金請求詐欺	有料サイトや消費料金等について、「未払いの料金があります。今日中に払わなければ裁判になります」などとメールやハガキ（封書）で知らせ、金銭等をだまし取る（脅し取る）手口です。	
	還付金詐欺	医療費、税金、保険料等について、「還付金があるので手続してください」などと言って、被害者にATMを操作させ、被害者の口座から犯人の口座に送金させる手口です。	
	融資保証金詐欺	実際に融資しないのに、簡単に融資が受けられると信じ込ませ、融資を申し込んできた人に対し、「保証金が必要です」などと言って金銭等をだまし取る（脅し取る）手口です。	
	金融商品詐欺	価値が全くない未公開株や高価な物品等について嘘の情報を教えて、購入すればもうかると信じ込ませ、その購入代金として金銭等をだまし取る（脅し取る）手口です。	

8



金融犯罪 ②犯罪防止・・・情報発信（ご注意ください！）

お知らせ

ニュースリリース

キャンペーン

ご注意ください！

- インターネットバンキングサービスのマルウェアによる被害にご注意ください（PDFファイル/94K）
- お客さまからいただく「手数料」等について
- 当行ホームページを装った偽サイトにご注意ください（PDFファイル/92K）
- 【重要】銀行を装う偽のメールやSMSにご注意ください！（PDFファイル/297K）
- 官公庁の職員や警察官、銀行員や銀行協会職員などになりすまして、キャッシュカード等をだまし取る詐欺にご注意ください。（PDFファイル/725K）
- 市役所職員や銀行員などになりすまして、キャッシュカード等をだまし取る詐欺にご注意ください。（PDFファイル/93K）
- 高知銀行職員を装った不審な問い合わせにご注意ください。（PDFファイル/103K）

倫理法令遵守の基本方針

個人情報に関する取組み

保険募集指針

電子決済等代行業者との連携および協働に係る方針

マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止に向けた取組方針

金融商品の販売に関する方針

反社会的勢力への対応に係る基本方針

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

休眠預金等活用法に関するお客さまへのお知らせ

預金規定等一覧

利益相反管理方針

預金保険制度について

9



金融犯罪 ③犯罪防止・・・ATM振込の一部利用制限

こうぎん News Release

平成29年8月14日
株式会社 高知銀行
高知県警察本部

各位

キャッシュカードによるATM振込の一部利用制限について ～振り込め詐欺(送付金等詐欺)被害の未然防止に向けて～

対象となるお客さま	過去1年間に、当行のキャッシュカードによるATM振込のご利用実績がない70歳以上のお客さま
ご利用できなくなるお取引	当行のキャッシュカードを使用するATMでの振込 ※お預け入れやお引き出し等のお取引は、これまでと同様にご利用いただけます。
ご利用制限を開始する日	平成29年8月14日(月)より
その他	ご利用制限の対象となるお客さまが、キャッシュカードによるATM振込をご希望される場合は、お取引店またはお近くの当行本支店窓口にお問い合わせいただくようお願い申し上げます。

以上

【本件に関するお問い合わせ】

高知銀行 お客さま相談室 ℡088-871-1187
高知県警察本部 生活安全企画課 ℡088-826-0110

10



金融犯罪 ④犯罪防止・・・ATM振込の一部利用制限

こうぎん News Release

2021年2月1日
株式会社 高知銀行
高知市堺町2番24号

ATM現金引出し限度額の引下げについて ～70歳以上のお客さまの特殊詐欺被害防止に向けて～

1. 実施日 2021年4月5日(月)から

2. 概要

対象のお客さま	70歳以上の個人のお客さま
お引出し限度額	1日あたり50万円※
対象となるお取引	・当行キャッシュカード(ICキャッシュカードを含む)による現金のお引出し ・他行やコンビニに設置されたATMのお取引を含みます

※実施日時時点で70歳以上のお客さまは、実施日までに限度額を個別に変更設定されている場合、その限度額が継続されます。

11



金融犯罪 ⑤犯罪防止・・・振り込め詐欺

- 万が一、不審な請求を受けて振り込んでしまった場合は、直ちに警察と振り込んだ金融機関に対応をご相談ください。
- 「振り込め詐欺」に利用された口座に犯罪被害金が残っている場合は、「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」（通称：振り込め詐欺救済法）の趣旨により、犯罪被害金が返還される場合があります。「振り込め詐欺救済法」による被害金の返還請求などに関するお問い合わせは「お客さま相談室」で受付しております。

お客さま相談室	: TEL 088-871-1187
受付時間	: 平日9:00から17:00まで（銀行休日を除きます）

犯罪利用預金口座に関する公告

- 支払い該当者決定を受けた方へ
「決定表」の閲覧は下記場所で可能です。

コンプライアンス統括部	: 高知市堺町2番24号 TEL 088-871-1767
受付時間	: 平日9:00から17:00まで（銀行休日を除きます）

12



金融リテラシー ①サービスの提供

- ①幅広いお客さまに適切な商品を選択していただけるよう、特定の商品提供会社に偏らない、良質な商品のラインアップを充実するよう努めております。
- ②金融商品のご提案にあたっては、お客さまの知識・経験・財産の状況および投資の目的・運用方針等を十分にお伺いし、お客さまの最善の利益の実現に向け、最適かつ最良な金融商品・サービスを提供するよう努めております。
- ③お客さまの安定的な資産運用、資産形成を実現していただくため、中長期分散投資に資する商品を提案するよう努めてまいります。
- ④過度な乗換販売や手数料等の高い金融商品の優先販売が生じないように、販売状況を検証し、その結果を踏まえて適切な管理を行うよう努めてまいります。

13



金融リテラシー ②よくあるご質問への情報発信

● 紛失・変更手続きなど

- ▶ [キャッシュカード・通帳・お届印を紛失したときは？](#)
- ▶ [キャッシュカード等を紛失した旨連絡したあとで、見つかったときは？](#)
- ▶ [キャッシュカードの暗証番号を変更したいときは？](#)
- ▶ [キャッシュカードの暗証番号を忘れてしまったときは？](#)
- ▶ [暗証番号相違によるお取り扱いにより使用できなくなったときは？](#)
- ▶ [住所が変わったときは？](#)
- ▶ [結婚などで姓が変わったときは？](#)

● 一般的な相続手続きについて

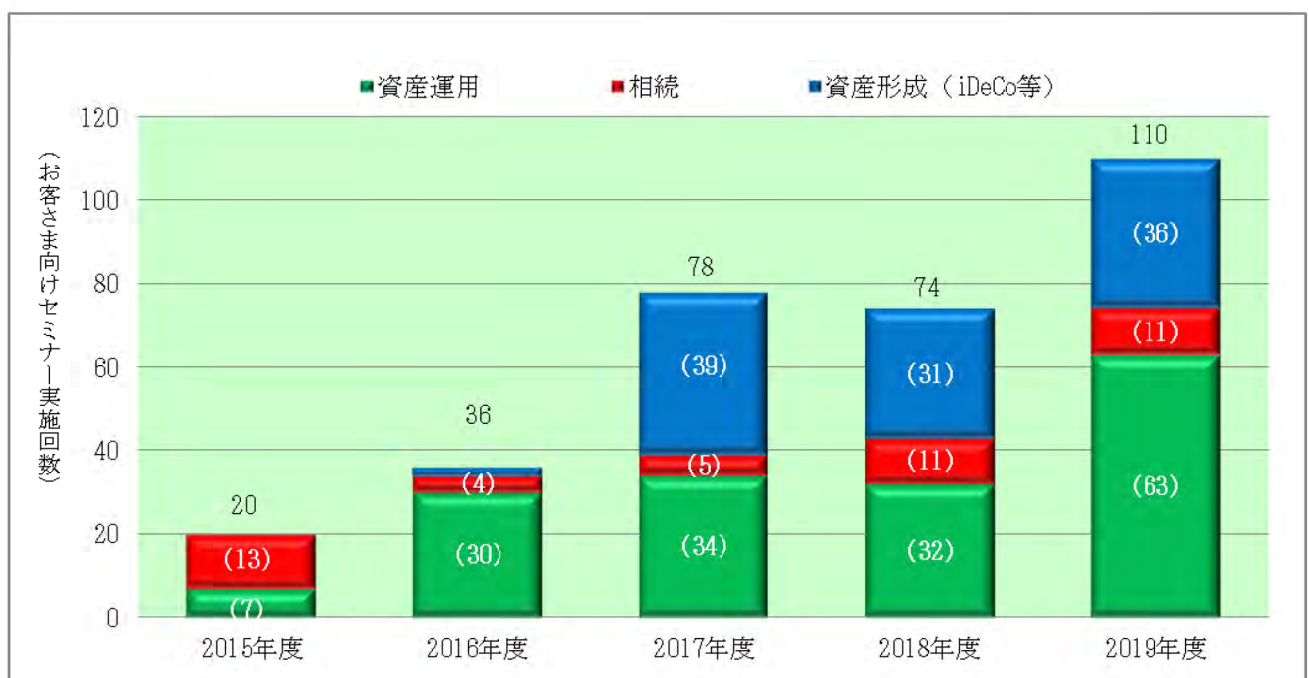
- ▶ [必要な書類など](#)

14



金融リテラシー ③セミナーの実施

お客さまの資産形成への関心を高めていただくよう、資産形成（iDeCo等）、マーケット情報、相続等のお客さま向けセミナーを開催しております。



15