

個人情報保護への取組み

当行は、お客さまからの信頼を第一と考え、お預かりしたお客さま個人に関する情報ならびに当行の業務に関連して取得する個人情報および特定個人情報についての基本方針を「プライバシーポリシー」として宣言しております。

プライバシーポリシー ～お客さまに関する個人情報の取扱いについて～

当行は、お客さまからの信頼を第一と考え、お預かりしたお客さま個人に関する情報(以下「個人情報」といいます。)ならびに当行の業務に関連して取得する個人情報について、以下の考え方に沿って適正かつ厳格に管理し、お客さまのご希望に沿って取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めてまいります。

1 個人情報保護に関する法令等の遵守

「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律施行令」、「個人情報の保護に関する基本方針(平成16年(2004年)4月閣議決定)」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン(平成29年(2017年)2月個人情報保護委員会、金融庁告示)」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等に関する実務指針(平成29年(2017年)2月個人情報保護委員会、金融庁告示)」などの法令、ガイドラインおよび「個人情報保護指針(全国銀行個人情報保護協議会)」等を遵守して、お客さまの個人情報を取り扱います。

2 個人情報を取得する目的

- お客さまのお取引を安全確実に、より良い金融商品やサービスを提供させていただくために、必要最小限の個人情報を取得いたします。これらの情報は、金融商品やサービスのお申込の受付、ご本人かどうかの確認、ローンのご利用に際しての審査、お勧めする金融商品の選定、新しい商品・サービスのご紹介などの目的のために利用いたします。
- 個人情報の取得、利用については、その利用目的を特定し、お客さまにとって利用目的が明確になるように具体的に定めるとともに、例えば各種アンケート等へのご回答に際しては、アンケートの集計のためだけに利用するなど取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努め、ホームページ等で公表することといたします。
- また、利用目的は、「変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲」内で変更することがありますが、利用目的を変更した場合は、変更した利用目的について、ホームページ等で公表することといたします。
- ローンのご利用に際して個人情報を取得する場合には、その利用目的についてお客さまご本人の同意をいただくこととします。なお、ローンを申し込まれたお客さまにつきましては、個人情報情報機関等に信用情報を照会させていただく場合があります。
- お客さまご本人の同意をいただいている場合、または、法令に基づく場合等を除き、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

3 取得する個人情報の種類

- お客さまから取得させていただく個人情報には、お名前、ご住所、性別、生年月日、ご職業、電話番号などがあります。また、ローンをお申込みの際には、資産、年収、勤務先、金融機関でのお借入状況、ご家族の状況などを、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識、ご経験、資産、年収などを確認させていただくことがあります。
- お客さまの機微(センシティブ)情報^(*)(金融分野における個人情報保護に関するガイドラインで定める情報を指し、「要配慮個人情報」を含みます。)については、法令等に基づく場合や業務遂行上必要な範囲においてお客さまの同意をいただいた場合などの同ガイドラインに掲げる場合を除き、取得、利用または第三者への提供はいたしません。
(*)機微(センシティブ)情報とは、以下の情報を指します。
 - 労働組合への加盟、門地、本籍地、保険医療、性生活
 - 人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実
 - その他本人に対する不当な差別、偏見、その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要する個人情報

4 個人情報の取得方法

主に申込書、契約書や取引書類に記載・入力された個人情報を取得いたします。虚偽の目的をお伝えしたり不正な方法で個人情報を取得することはいたしません。当行では、例えば次のような情報源から、個人情報を取得することがあります。

- 預金口座のご新規申込書など、お客さまにご記入・ご提出いただく書類等により直接提供される場合(お客さまからの申込書等の書面の提出、お客さまからのホームページ等の画面へのデータ入力)

- 各地手形交換所等の共同利用者や、個人情報情報機関等の第三者から、個人情報が提供される場合

5 個人データの提供

次の場合等を除いて、お客さまの個人データを第三者に提供いたしません。

- お客さまが同意されている場合
- 法令により必要と判断される場合
- お客さままたは公共の利益のために必要であると考えられる場合
(注)個人データとは、個人情報のうち、個人情報データベース(個人情報を含む情報の集合物で、特定の個人情報を電子計算機で検索できるように体系的に構成したもの等)を構成するものです。

6 個人データの委託

お客さまのお取引やサービスを提供させていただくために、利用目的の達成に必要な範囲内でお客さまの個人データに関する取扱いを外部に委託することがあります。委託する場合には、適正な取扱いを確保するための契約を締結し、委託先におけるお客さまの個人データの取扱状況を定期的に点検いたします。当行では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っております。

- 取引明細通知書発送に関わる事務
- ダイレクトメールの発送に関わる事務
- 情報システムの運用・保守に関わる業務
- 個人のお客さま向けローン債権の管理・回収に関わる業務
- キャッシュカードの発行に関わる業務

7 個人データの共同利用

お客さまのお取引やサービスを提供させていただくために、当行の子会社等との間でお客さまの個人データを共同利用することがあります。共同利用に当たっては、共同利用者の範囲などの必要事項を定め、ホームページ等で公表することといたします。

8 個人データの管理方法

お客さまの個人データを正確かつ最新の内容にするよう常に適切な措置を講じます。また、お客さまの個人データは、紛失、破壊、改ざん、漏えい、不正なアクセスなどを防止するため、上記1の法令等、当行の個人情報保護規程およびセキュリティポリシー等に基づき、各部署に情報管理者を設置するなど、組織的・人的・物理的・技術的および外的環境の把握を含む必要かつ適切な安全管理措置を講じて万全を尽くします。

特に、個人データの漏えい等に対しては、不正アクセス対策、コンピュータウイルス対策等の適切な情報セキュリティ対策を講じることにより、その発生を防止することといたします。

9 お客さまからの個人データの開示等のご請求

お客さまからの個人データの開示、利用目的の通知、訂正等、利用停止等のご請求は、お取引店または下記のご相談窓口までご連絡ください。ご本人であることを確認させていただき、内容をお伺いしたうえで、必要なお手続きをさせていただきます。なお、開示および利用目的の通知のご請求の際は、当行所定の手数料をご負担いただきます。

(1) 開示、利用目的の通知

お客さまから個人データの開示、利用目的の通知および第三者提供記録のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、特別な理由のない限りお答えいたします。

(2) 訂正等

お客さまの個人データの内容が事実でないという理由により、訂正、追加または削除をお求めの場合は、必要な調査を行い、正確なものに変更させていただきます。

(3) 利用停止等

お客さまがダイレクトメールまたは電話等による金融商品やサービスのご案内などのダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することを希望されず中止のお申し出をいただいたときには、当該目的での個人情報の取扱いを停止させていただきます。

また、当行が、個人情報の適正な取得、目的外利用の禁止および個人データの第三者提供等について違反しているという理由により、当該個人データの利用の停止等をお求めの場合で、そのお求めに理由があることが判明したときについても、取扱いを停止させていただきます。

10 個人情報の取扱いおよび安全管理措置に関するご質問、苦情等

当行の個人情報の取扱いおよび安全管理措置に関するご質問、苦情等、その他のご不明な点についてのご照会は、お取引店または下記のご相談窓口までご連絡いただけますようお願いいたします。

ご質問等については、速やかに回答することとし、苦情等については、迅速に事実関係等を調査のうえ、誠意をもって対処させていただきます。

【ご相談窓口】

株式会社長野銀行 お客様サポート室
郵便番号 390-8708
所在地 松本市渚2丁目9番38号
フリーダイヤル 0120-973-345 受付時間 9:00～17:00
(銀行休業日を除きます。)
Eメール enagagin@naganobank.co.jp

【銀行業務等】

全国銀行個人情報保護協議会 <https://www.abpdpc.gr.jp/>
全国銀行協会相談室 (電話 03-5222-1700)
またはお近くの銀行とりひき相談所

(電話 026-227-1297

<https://www.zenginkyo.or.jp/abstract/clearing/nagano/nagano/>)

【投資信託・公共債等の登録金融機関業務】

日本証券業協会 個人情報相談室
(電話 03-6665-6784 <http://www.jsda.or.jp/>)

11 個人情報保護への取組みの維持・改善

お客さまの個人情報の取扱いが適正に行われるように、法令等遵守の体制を構築し、従業員や委託先(再委託先等も含みます)への教育・監督を徹底するとともに、適正な取扱いが行われているか点検するなど、個人情報保護への取組みを継続的に見直し改善します。

12 当行の名称・住所・代表者の氏名

株式会社長野銀行
〒390-8708 松本市渚2丁目9番38号
代表者の氏名は、下記のウェブページにおける「当行の概要・役員一覧」に掲載しています。
<https://www.naganobank.co.jp/site/aboutus/gaiyou.html>

特定個人情報等に関するプライバシーポリシー ～お客さまに関する特定個人情報等の取扱いについて～

株式会社長野銀行(以下「当行」といいます。))は、「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」(以下「法」といいます。))等に基づき、次のとおり、お客さまの個人番号および個人番号をその内容に含む個人情報(以下「特定個人情報等」といいます。))の取扱いに関する基本方針を定め、公表します。

1 関係法令・ガイドライン等の遵守

当行は、お客さまの特定個人情報等を取り扱うに当たり、法および「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関係法令・ガイドライン等、当行が策定し別途公表しているプライバシーポリシー、当行の諸規程を遵守します。また、当行は、お客さまの特定個人情報等の取扱い等について継続的な改善に努めます。

2 個人番号の利用目的

- (1) 当行は、お客さまの個人番号を取得するに当たり、その利用目的を通知、公表または明示するとともに、その利用目的の達成に必要な範囲内においてこれを取り扱います。
個人番号について、法に認められている利用目的以外では利用いたしません。
- (2) 当行の個人番号の利用目的については、以下のとおりです。
1. 金融商品取引に関する口座開設の申請事務
 2. 金融商品取引に関する法定書類の作成・提供事務
 3. 国外送金等取引に関する法定書類の作成・提供事務
 4. 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務
 5. 預金口座付番に関する事務
 6. その他上記1から5に関連する事務

3 安全管理措置

当行は、お客さまの特定個人情報等について、漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、特定個人情報等を取り扱う従業員や委託先(再委託先等を含みます。))に対して、必要かつ適切な監督を行います。

4 特定個人情報等の取扱いおよび安全管理措置に関するご質問、苦情等

当行の特定個人情報等の取扱いおよび安全管理措置に関するご質問、苦情等、その他のご不明な点についてのご照会は、お取引店または下記のご相談窓口までご連絡いただけますようお願いいたします。

ご質問等については、速やかに回答することとし、苦情等については、迅速に事実関係等を調査のうえ、誠意をもって対処させていただきます。

【ご相談窓口】

株式会社長野銀行 お客様サポート室
郵便番号 390-8708
所在地 松本市渚2丁目9番38号
フリーダイヤル 0120-973-345 受付時間 9:00～17:00
(銀行休業日を除きます。)
Eメール enagagin@naganobank.co.jp

5 当行の名称・住所・代表者の氏名

株式会社長野銀行
〒390-8708 松本市渚2丁目9番38号
代表者の氏名は、下記のウェブページにおける「当行の概要・役員一覧」に掲載しています。
<https://www.naganobank.co.jp/site/aboutus/gaiyou.html>

苦情・要望への対応

本部および各営業店に寄せられたお客さまからのご相談・ご要望等をスピーディーにデータベースに登録し、「お客さまの声」を収集し経営情報として活用することでお客さま満足度の向上に役立てるため、「顧客サポートシステム」を導入しております。

なお、銀行取引に関する苦情・ご相談は、以下の機関でも受け付けています。

全国銀行協会相談室

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、全国銀行協会が運営しています。ご相談・ご照会等は無料です。

電話番号 0570-017109 または 03-5252-3772

受付日 月曜日～金曜日(祝日および銀行の休業日を除く。)

受付時間 9:00～17:00

詳しくは、全国銀行協会ホームページをご参照ください。

URL : <https://www.zenginkyo.or.jp/adr/>

※一般社団法人全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。