

プライバシーポリシー

2022年4月1日

ハナ銀行 在日支店

ハナ銀行（以下、「当行」といいます）は、「個人情報の保護に関する法律」（以下、「法」といいます）に基づき、個人情報の適切な保護と利用に関する取組方針(プライバシーポリシー)を制定し、公表いたします。

1. 取組方針について

当行は、個人情報の適切な保護と利用に関し、関連法令等に加えて、本ポリシーに定めた事項を遵守し、お客様の個人情報の適切な保護と利用に努めるとともに、情報化の進展に適切に対応するため、当行における個人情報保護の管理体制およびその取組みについて、継続的な改善に努めます。

2. 個人情報の利用目的について

(1) 当行は、お客様の個人情報について、利用目的を特定するとともに、ご本人の同意を得ている場合、法で定める場合等を除き、その利用目的の達成に必要な範囲内において利用いたします。当行における個人情報の利用目的については、当行のホームページに掲載しておりますほか、最寄りの本支店にお問い合わせ下さい。

(2) 当行は、特定の個人情報の利用目的が、銀行法施行規則等の法令に基づき限定されている場合には、当該利用目的以外で利用いたしません。

(3) 当行は、ダイレクトメールの送付やテレマーケティング等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、これを中止するようご本人よりお申し出があった場合は、直ちに当該目的での個人情報の利用を中止いたします。

3. 個人情報の適正な取得について

当行では、前記2. で特定した利用目的の達成に必要な範囲で、適正かつ適法な手段により、お客様の個人情報を取得いたします。

4. 個人情報の第三者提供について

当行は、法に定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、お客様の個人情報を第三者に提供することはいたしません。

5. 安全管理措置について

当行は、お客様の個人情報に関し、情報の紛失・改ざんおよび漏えい等の防止のため、適切な法令順守態勢を構築し安全管理措置を実施いたします。また、お客様の個人情報を取扱う全ての役職員に対し、継続的に個人情報保護の重要性についての教育を行うとともに、お客様の個人情報を委託する場合には、委託先について適切に監督いたします。

6. 開示請求等手続について

当行は、法で定める開示請求等手続に関して、適切かつ迅速に対応いたします。

お手続きの詳細は、当行のホームページに掲載しておりますほか、最寄りの支店にお問い合わせ下さい。

7. お問い合わせについて

当行は、個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望につきまして、適切かつ迅速に対応いたします。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意見・ご要望・お問い合わせにつきましては、お取引店にお申し出下さい。

また、個人情報の取扱いに関する苦情につきましては、お取引店または下記窓口にお申し出下さい。

【電話番号】（東京支店）(03) 3216-4721、（大阪支店）(06) 6201-2600、（福岡支店）(092) 736-0611

【受付時間】 平日 午前9時00分～午後5時00分

加盟する認定個人情報保護団体について

当行は、全国銀行個人情報保護協議会の会員です。全国銀行個人情報保護協議会の苦情・相談窓口（全国銀行協会相談室・銀行とりひき相談所）では、会員の個人情報の取扱いについての苦情・相談をお受けいたします。

全国銀行個人情報保護協議会

【苦情・相談窓口】電話番号（03）5222-1700 またはお近くの銀行とりひき相談所

個人情報の利用目的について

2022年4月1日

ハナ銀行 在日支店

当行は、個人情報の保護に関する法律（2003年5月30日法律第57号）に基づき、お客様の個人情報について、下記の業務内容ならびに利用目的の達成に必要な範囲内で利用します。

業務内容

- ・ 預金業務、為替業務、両替業務、融資業務、外国為替業務およびこれらに付随する業務。
- ・ その他銀行が営むことができる業務およびこれらに付随する業務（今後、取扱いが認められる業務を含む。）

利用目的

- ・ 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込の受付のため。
- ・ 法令等に基づくご本人さまの確認等や、金融商品やサービスをご利用頂く資格などの確認のため。
- ・ 預金取引や融資取引等における期日管理等、継続的なお取引における管理のため。
- ・ 融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため。
- ・ 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため。
- ・ 与信事業に際して個人情報を加盟する個人信用情報機関に提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため。
- ・ 他の事業者等から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため。
- ・ お客様との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため。
- ・ 市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため。
- ・ ダイレクトメールの発送・電話によるご案内等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため。
- ・ 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため。
- ・ 各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため。
- ・ 各種リスクの把握および管理のため、その他お客さまとのお取引を適切かつ円滑に履行するため。

なお、特定の個人情報の利用目的が法令等に基づき別途限定されている場合には以下のとおり当該利用目的以外には取扱しません。

- ・ 銀行法施行規則第13条の6の6等により、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供しません。
- ・ 銀行法施行規則第13条の6の7等により、人種、信条、門地、本籍地、保険医療または犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他必要と認められる目的以外の目的には利用・第三者提供しません。

お客様の個人情報のお取り扱いについて

2023年4月1日

ハナ銀行 在日支店

1. お客様の個人情報の利用目的について

当行では、預金、為替、両替、融資、外国為替などの業務のほか、銀行が営むことができる業務およびこれらに付随する業務において、金融商品やサービスの申込の受付、資格等の確認、継続的なお取引における管理、融資取引やリスク商品等の適合性の判断、金融商品やサービスの研究や開発、各種ご提案、お取引の解約や事後管理、権利の行使や義務の履行など、お客さまとお取引を適切かつ円滑に履行するために必要な個人情報を取得し、利用しておりますので、あらかじめご了承のほどお願い申し上げます。

なお、特定の個人情報の利用目的が、銀行法施行規則等の法令に基づき限定されている場合には、当該利用目的以外では利用いたしません。

2. 機微（センシティブ）情報の取扱いについて

当行は、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に定める情報をいいます。）について、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・第三者提供いたしません。また、機微（センシティブ）情報につきましては、銀行法施行規則第13条の6の7に基づき利用目的が限定されておりますので、同規則が定める利用目的以外で利用いたしません。

3. 個人データの正確性の確保について

当行は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データが正確かつ最新の内容に保たれるよう努めます。お届け事項に変更があったときは、書面によりお取引店にお届け下さい。

4. 個人情報の委託について

当行は、利用目的の達成に必要な範囲内において、例えば、以下のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っております。委託先の監督状況等について情報提供を希望される場合は、最寄りの支店にお申し出ください。

- (1) キャッシュカード、自動送金カード発行、および、発送に関わる事務
- (2) ダイレクトメールの発送に関わる事務
- (3) 情報システムの運用・保守に関わる業務

5. 個人データの外国第三者への提供について

当行は、個人データを外国にある第三者に提供する必要がある場合には、各種法令に則り、適正な手続のもと提供を行います。お客さまの同意に基づいて提供をする場合には、お客様に対して、可能な範囲で、当該外国の個人情報保護制度等に関する情報を提供します。また、事後的に提供先の第三者が特定されたときには、お客さまのご要請に応じ、可能な範囲で追加的な情報提供を行いますので、ご希望のお客さまは最寄りの支店にお申し出ください。個人データの外国第三者への提供については「外国送金における個人情報の移転先の外国法制度等についてのご案内」も合わせてご参考ください。

6. 保有個人データに関する事項

(1) 当行の名称

株式会社ハナ銀行在日支店

(2) 保有個人データの利用目的

当行の保有個人データの利用目的は、「個人情報の利用目的について」と同内容です。なお、ダイレクトメールの発送等について中止を希望されるお客さまは、お取引のある当行支店にお申し出ください。

(3) 開示等の請求手続

お客さまの保有個人データおよび第三者提供記録について、利用目的の通知、開示、訂正・追加・削除、利用停止・消去、第三者提供の停止等（以下、「開示等」といいます）の請求をされる際のお手続については、以下の手続きによるものとします。詳細につきましては、お取引のある当行支店までお問い合わせください。

また、法令等の定めにより、開示等の請求に対応できない場合もございますので、あらかじめご了承くださいませようお願いいたします。

イ. 開示等の求め

- ・お取引のある当行支店（9. 「お問い合わせについて」をご参照下さい。）

ロ. 開示等の求めに際して提出すべき書面

- ・当行所定の「保有個人データおよび第三者提供記録 開示等請求書」

ハ. 開示等の請求をされる方の本人確認方法

- ・「業務案内」の「本人確認書類一覧」をご参照ください。

二. 当行所定の手数料

- ・お取引のある当行支店にお尋ね下さい（手数料の設定につきましては個人情報保護法第38条第2項に従います。）。

ホ. 開示等の求めに対する回答の方法と時期等

- ・書面または電磁的記録の提供により、速やかに回答致します。

ヘ. 代理権の確認方法

- ・法定代理人の場合には代理権があることを確認するための書類（戸籍謄本等）
- ・委任による代理人の場合には当行所定の委任状およびご本人様の印鑑証明書

(4) 保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

当行の保有個人データの取扱いに関するご意見・ご要望のお申し出先については下記「9. お問い合わせについて」をご参照ください。

7. 信用情報機関の利用

①個人情報の使用

当行は、当行が加盟する信用情報機関（以下、「加盟先機関」という。）及び加盟先機関と提携する信用情報機関（以下、「提携先機関」という。）に申込人及び連帯保証人予定者の個人情報が登録されている場合には、当該個人情報の提供を受け、返済又は支払能力を調査する目的のみに使用します。

②申込情報の信用情報機関への提供

当行は、申込人及び連帯保証人予定者に係る本申込に基づく個人情報（本人を特定する情報（氏名、生年月日、電話番号及び運転免許証等の記号番号等）、並びに申込日及び申込商品種別等の情報（以下、「申込情報」という。））を、加盟先機関に提供します。

③申込情報の登録

加盟先機関の、当該申込情報の登録期間は照会日から6カ月以内です。

④申込情報の他会員への提供

加盟先機関は、当該申込情報を、加盟会員及び提携先機関の加盟会員に提供します。加盟先機関及び提携先機関の加盟会員は、当該申込情報を、返済又は支払能力を調査する目的のみに使用します。

⑤当行が加盟する信用情報機関及び当該機関が提携する信用情報機関

当行が加盟する信用情報機関及び当該機関が提携する信用情報機関の名称及び連絡先は以下のとおりです。

（当行が加盟する信用情報機関）

株式会社日本信用情報機構 TEL 0570-055-955 <http://www.jicc.co.jp/>

（当行が加盟する信用情報機関が提携する信用情報機関）

全国銀行個人信用情報センター TEL 03-3214-5020 <http://www.zenginkyo.or.jp/pcic/>

株式会社シー・アイ・シー TEL 0120-810-414 <http://www.cic.co.jp/>

開示等の手続きについて

申込人及び保証人予定者は、加盟先機関に登録されている個人情報に係る開示請求又は当該個人情報に誤りがある場合の訂正、削除等の申立を、加盟先機関が定める手続き及び方法によって行うことができます。

8. 個人データの第三者提供について

(1)保証付ローン等のお取引があるお客さまへ

保証会社保証付ローンや制度融資のお取引があるお客さまや利子補給制度をご利用のお客さまにつきましては、ローン取引などお借入取引を保証する保証会社や提携会社等に対して、お客さまよりお届けいただいている情報、ローン残高など当該お取引の実績に関する情報などの情報を、継続的なお取引における適正な管理のためなど、保証会社等における適切な業務運営に必要な範囲内で提供しておりますので、あらかじめご了承のほどお願い申し上げます。

(2)生命保険や損害保険などのお取引があるお客さまへ

生命保険、損害保険、団体信用生命保険などのお取引があるお客さまにつきましては、当該保険会社に対して、お客さまよりお届けいただいている情報や当該お取引の実績に関する情報などの情報を、継続的なお取引における適正な管理のためなど、保険会社における適切な業務運営に必要な範囲内で提供しておりますので、あらかじめご了承のほどお願い申し上げます。

9. お問い合わせについて

当行の個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望につきましては、お取引店にお申し出下さい。また、個人情報の取扱いに関する苦情につきましては、お取引店または下記窓口にお申し出下さい。

【電話番号】（東京支店）(03) 3216-4721、（大阪支店）06-6201-2600、（福岡支店）(092) 736-0611

【受付時間】 平日 午前9時00分～午後5時00分

ダイレクト・マーケティングの中止に関するお取扱いについて

当行では、ダイレクトメールの送付やテレマーケティング等のダイレクト・マーケティングで個人情報を利用することについて、これを中止するようご本人よりお申し出があった場合は、直ちに当該目的での個人情報の利用を中止いたします。

お客さま等の特定個人情報の取扱いについて

2022年4月1日

ハナ銀行 在日支店

当行は、「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「番号法」といいます）等に基づき、次のとおり、お客さま等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」といいます）を取扱います。

1. 特定個人情報に係る取扱い方針

当行は、お客さま等の特定個人情報を取扱うに当たり、番号法および「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、当行が策定し公表しているプライバシーポリシー、お客さまの個人情報の取扱いについて、当行の諸規程を遵守いたします。また、当行は、お客さま等の特定個人情報の取扱い等について継続的な改善に努めます。

2. 特定個人情報の利用目的について

当行は、お客さま等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扱います。個人番号について、番号法で認められている利用目的以外では利用しません。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) 利子等に関する法定書類作成事務
- (2) 金融商品取引に関する法定書類作成事務
- (3) 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務
- (4) 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務
- (5) 国外送金等取引に関する法定書類作成事務
- (6) 報酬等支払に関する法定書類作成事務
- (7) 不動産の使用料等の支払調書作成事務
- (8) 不動産等の譲受けの対価の支払調書作成事務
- (9) 不動産等の売買または貸付けのあっせん手数料の支払調書作成事務
- (10) 預貯金口座付番に関する事務

3. 特定個人情報の第三者提供について

当行は、番号法に限定的に明記された場合を除き、個人番号を第三者に提供することはいたしません。

4. 安全管理措置について

当行は、お客さま等の特定個人情報について、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、特定個人情報を取扱う従業者や委託先（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。

「外国口座税務コンプライアンス法（FATCA）」のご案内

2022年4月1日

ハナ銀行 在日支店

■FATCA(ファトカ)とは？

FATCA（ファトカ）とは、米国の税法である外国口座税務コンプライアンス法（Foreign Account Tax Compliance Act）の略称です。FATCA は、米国の納税義務のある方が、海外（米国以外）の金融機関の口座を利用して米国の税金を逃れることを防止するために制定されました。

■FATCA確認

預金口座を初めて開設する際や米国への転居をされる際、お届けいただいている現住所が米国国内である場合等に米国の納税義務者等（米国人等）であるかを確認するため、FATCAに関するご質問をさせていただく場合、書面等によりお客さまご自身にご申告いただく場合や、必要書類のご提示またはご提出をいただく場合があります。その結果、米国人等に該当する場合、お客さまの同意のもとに米国税務当局に預金口座情報等を報告させていただきます。ご理解、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

その他、FATCAに関する概要については、全国銀行協会作成のご案内をご覧ください。

「外国口座税務コンプライアンス法（FATCA）」のご案内

■米国税務当局への報告について

米国人等に該当する場合、お客さまや実質的支配者のお名前、ご住所、口座番号、納税者番号、口座残高、利息等を定期的に米国税務当局（米国内国歳入庁）へ報告することが金融機関に求められています。

そのため、報告対象となるお客さまや実質的支配者から情報開示に関する同意書のご提出をいただいたうえで、米国税務当局（米国内国歳入庁）へ報告させていただくことになります。

■米国の個人情報保護法制及び米国税務当局が講じる個人情報保護置に関する情報について

- 包括的な法令は存在ませんが、公的部門に適用される法令として、電子通信プライバシー法（ECPA）や医療保険の携行性と責任に関する法律（HIPAA）があります。

- 個人情報の保護に関する制度についての指標となり得る情報

① EUの十分性認定は受けていません。

② APECのCBPRシステムに2012年7月25日に参加しています。

- OECDプライバシーガイドライン8原則に対応する義務又は本人の権利の対応状況は以下のとおりです。なお、米国内国歳入庁はOECDプライバシーガイドライン8原則に対応する措置を全て講じています。

① 利用制限の原則について、ECPA及びHIPAAに一部規定されています。

② 収集制限の原則、安全保護の原則、個人参加の原則について、HIPAAに一部規定されています。

③ データ内容の原則、目的明確化の原則、公開の原則、責任の原則について、該当する規定は不見当です。

④ 利用制限の原則について、ECPA 及び HIPAA に一部規定されています。

- ⑤ 安全保護の原則について、HIPAA に一部規定されています。
 - ⑥ 公開の原則について、該当する規定は不見当です。
 - ⑦ 個人参加の原則について、HIPAA に一部規定されています。
 - ⑧ 責任の原則について、該当する規定は不見当です。
- その他本人の権利利益に重大な影響を及ぼす可能性のある制度は、不見当です。

詳細については個人情報保護委員会ホームページをご覧ください。

(<https://www.ppc.go.jp/index.html>)

外国送金における個人情報の移転先の外国法制度等についてのご案内

2022年4月1日

ハナ銀行 在日支店

●個人情報保護法におけるお客さまへの情報提供に関するご説明について

2022年4月1日施行の改正個人情報保護法の規定により、お客さまからご依頼を受けた外国送金のお取扱いに当たっては、事業者は、次の（１）～（３）の情報を電磁的記録の提供による方法、書面の交付による方法、その他適切な方法によりご本人に提供しなければならないこととされました。

（１） 外国の名称（送金先の外国銀行等が所在する国名）

（２） 適切かつ合理的な方法により得られた外国における個人情報の保護に関する制度に関する情報（送金先の外国銀行等における個人情報保護措置に関する情報）

（３） 第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報（送金先の外国銀行等における個人情報保護措置に関する情報）

ただし、上記（１）の外国銀行等が所在する国名が特定できない場合は、次の情報を提供しなければならないとされています。

① 「外国の名称」が特定できない旨およびその理由

② 「外国の名称」に代わる本人に参考となるべき情報がある場合は、当該情報

また、上記（３）の情報を提供できない場合は、その旨およびその理由について提供しなければならないとされています。

●外国送金に当たってのお願い

銀行は、可能な限り経由銀行や経由国が少ないかたちで、最終受取銀行に送金できるよう努めていますが、国際決済のために外国銀行等と締結している契約（コルレス契約）上の制約や経由銀行の判断が尊重されることなどの理由から、外国送金依頼を受け付けた時点においては、経由銀行の有無や経由銀行名およびその所在地を把握することができず、「外国の名称」を特定できません。

加えて、送金可能な国・銀行の数が非常に多いことから、経由銀行および最終受取銀行の所在する外国における個人情報の保護に関する制度に関する情報や当該外国銀行等の個人情報の保護のために講じる措置についても、情報提供できない場合があります。

以上の内容にご留意いただき、外国送金をご依頼される場合は、諸外国の個人情報保護制度等を、全国銀行協会のウェブサイトでご確認くださいませようお願いいたします。

なお、国の行政機関である「個人情報保護委員会」のウェブサイトにおいても、外国の個人情報保護制度を掲載しておりますので、あわせてご確認ください。

■全国銀行協会ウェブサイト

<https://www.zenginkyo.or.jp/article/tag-f/17491/>

■個人情報保護委員会ウェブサイト

<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/kaiseihogohou/#gaikoku>

不渡り情報の共同利用にあたっての公表文

2015年9月1日

ハナ銀行 在日支店

手形・小切手が不渡となりますと、手形所持人や取引銀行等に多くの弊害を与えることとなります。

このため、手形・小切手の円滑な流通を確保する等の観点から、手形・小切手が不渡となり、取引停止処分となったときは、一定期間取引を差し控える等の措置をとっております。

つきましては、不渡となった手形・小切手の振出人または引受人であるお客様および当座取引開始をご相談されたお客様の個人データについては、手形交換所等に提供され、参加金融機関等で後掲1.に掲げる情報の還元や当座取引開設のご相談時の取引停止処分者の照会において共同利用を行っておりますので、ご承知おきくださいますようお願い申し上げます。

1. 共同利用する個人データの項目

不渡となった手形・小切手の振出人（為替手形については引受人です。以下同じです。）および当座取引開設の依頼者に係る情報で、つぎのとおりです。

- (1) 当該振出人の氏名（法人であれば名称・代表者名・代表者肩書）
- (2) 当該振出人について屋号があれば、当該屋号
- (3) 住所（法人であれば所在地）（郵便番号を含みます。）
- (4) 当座取引開設の依頼者の氏名（法人であれば名称・代表者名・代表者肩書。屋号があれば当該屋号）
- (5) 生年月日
- (6) 職業
- (7) 資本金（法人の場合に限ります。）
- (8) 当該手形・小切手の種類および額面金額
- (9) 不渡報告（第1回目不渡）または取引停止報告（取引停止処分）の別
- (10) 交換日（呈示日）
- (11) 支払銀行（部・支店名を含みます。）
- (12) 持出銀行（部・支店名を含みます。）
- (13) 不渡事由
- (14) 取引停止処分を受けた年月日
- (15) 不渡となった手形・小切手の支払銀行（店舗）が参加している手形交換所および当該手形交換所が属する銀行協会

（注） 上記(1)～(3)に係る情報で、不渡となった手形・小切手に記載されている情報が支払銀行に届出られている情報と相違している場合には、当該手形・小切手に記載されている情報を含みます。

2. 共同利用者の範囲

- (1) 各地手形交換所
 - (2) 各地手形交換所の参加金融機関
 - (3) 全国銀行協会が設置・運営している全国銀行個人信用情報センター
 - (4) 全国銀行協会の特別会員である各地銀行協会（各地銀行協会の取引停止処分者照会センターを含みます。）
- (注) 共同利用者の実際の範囲については、「全国の手形交換所等一覧」をご覧ください。

3. 利用目的

手形・小切手の円滑な流通の確保および金融機関における自己の与信取引上の判断

4. 個人データの管理について責任を有する者の名称

不渡となった手形・小切手の支払銀行（店舗）が参加している手形交換所が所在する地域の銀行協会

利益相反管理方針

2015年9月1日

ハナ銀行 在日支店

1. 目的

金融機関の提供するサービスの多様化や、世界的な金融コングロマリット化の進展に伴い、金融機関内又は金融グループ内において、競合・対立する複数の利益が存在し、利益相反が発生するおそれが高まっています。

こうした状況の中で、ハナ銀行在日支店（以下「当行」といいます。）においても、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理することが求められています。

当行は、銀行法上の外国銀行支店ですが、銀行法その他の関連法令等に基づく利益相反管理体制の整備において求められる利益相反管理方針（以下「本方針」という。）を策定いたしました。

2. 利益相反のおそれのある取引等の特定

(1) 対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」は、当行または当行グループ会社が行う取引のうち、顧客の利益を不当に害するおそれのある取引（以下「対象取引」という。）をいいます。

利益相反は、①当行、当行グループ会社と顧客の間の利益相反、又は②当行、当行グループ会社の顧客と他の顧客との間で生じる可能性があります。

「顧客」とは、当行、当行グループ会社の行う「銀行関連業務」に関して、①既に取引関係のある顧客、又は②取引関係に入る可能性のある顧客をいいます。ただし、国内業務（当行が日本国内において行う業務をいう。）と関連性が認められない顧客を除きます。

「銀行関連業務」とは「銀行が営むことができる業務」をいいます。具体的には、固有業務（預金・融資・為替取引）（銀行法10条1項）のほか、付随業務（同条2項）、他法金商業等（同法11条）や法定他業（同法12条）など、およそ銀行が営むことができる業務が含まれます。

(2) 利益相反のおそれのある取引の特定

利益相反のおそれのある取引は、あらゆる業務に関し起こりうるものであり、銀行がその業務の健全かつ適切な運営を行うため、顧客の利益を不当に害さないよう利益相反を管理しなければなりません。

利益相反のおそれのある取引の類型としては以下のものが考えられます。しかし、これらの類型は、あくまで「利益相反のおそれのある取引」の有無の判断基準に過ぎず、これらに該当するからといって直ちに「利益相反のおそれのある取引」となるわけではないことにご注意ください。なお、必要に応じ、将来の追加・修正がありうることにご注意下さい。

①顧客が自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合。

②顧客の犠牲により、当行が経済的利益を得るか又は経済的損失を避ける可能性がある場合。

③顧客以外の者との取引に関連して、通常の手数料や費用以外の金銭、財貨若しくはサービスの形で誘因を得る場合若しくは将来得ることになる場合。

- ④ 当行が保護すべき顧客を相手方とする取引をする場合。
- ⑤ 当行が保護すべき顧客の取引相手の側に立つ取引をする場合。
- ⑥ 当行が保護すべき顧客の非公開情報の利用等を通じ、自己の利益を得る取引をする場合。

なお、当行は、利益相反に該当するか否かの判断において、当行及び当行グループのレピュテーションに対する影響がないか等の事情も総合的に考慮いたします。

3. 利益相反のおそれのある取引の管理の方法

当行は、利益相反のおそれのある取引を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法を選択し、又は組み合わせることにより当該顧客の保護を適正に確保いたします（次に掲げる方法は具体例に過ぎず、下記の措置が採られるとは必ずしも限られません。）

- (1) 対象取引を行う部門と当該顧客との取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引又は当該顧客との取引の条件又は方法を変更する方法
- (3) 対象取引又は当該顧客との取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、当該顧客の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該顧客に適切に開示する方法（ただし、当行又は当行グループ会社が負う守秘義務に違反しない場合に限りです。）

4. 利益相反管理体制

- (1) 当行は、コンプライアンス部を利益相反管理統括部署とします。
- (2) 利益相反管理統括部署は営業部門から独立性を保証され、具体的な案件について営業部門から指揮命令を受けることはありません。
- (3) 利益相反管理統括部署は、利益相反のおそれのある取引の特定及び利益相反管理に関する一元的な管理体制を統括します。

お客様の声に対する取り組み

2015年9月1日

ハナ銀行 在日支店

1. 待ち時間短縮に向けた取り組み

(1) 番号札発券システムの導入

案内までの待ち時間が予想できない、案内の順番が入れ違うことがある等のお客様の声に対応して、案内までの人数が分かる番号札発券システムを導入しています。

2. お客様に気持ちよくご利用して頂くための取り組み

(1) 待ち時間を快適に過ごしていただく為の備品等の充実

当行の主要なお客様である韓国の方、あるいは韓国に行かれる方の待ち時間を有意義に過ごしていただけるよう韓国生活情報誌等を用意しました。

(2) バリアフリーのための備品の整備

老眼鏡、筆談用のホワイトボードを窓口に用意しています。

3. お客様にとって親しみやすい銀行サービス提供の為の取り組み

(1) 各種リーフレットの店頭備付け

預金、送金、両替等の各種商品・サービスの説明書、手数料表等を店頭にて用意しています。

(2) 各種申込書の改良

預金口座申込書等各種申込書については、お客様の声を取り入れ随時改良を行っています。

(3) 視覚障がい等をお持ちのお客様のために、代筆・代読のお手伝いをさせていただきます。

4. お客様満足の向上を目指す当行の取り組み

当行在日支店は日本の銀行に比べて、店舗数が少なく（東京支店、大阪支店、福岡支店の3拠点）店頭でご意見やご希望をうかがう機会が少ないことから、在日支店ホームページ内「お客様の声」やお電話でお客様からのご意見、ご希望を承っております。

お客様から寄せられたご意見、ご希望は行内で検討の上「業務改善」、「環境改善」、「Q&Aの改定」などを通じてお客様の利便性の向上、ご不満の解消に努力しています。

今後もお客様のご意見やご希望をお待ちしています。

反社会的勢力への対応に係る基本方針

2015年9月1日

ハナ銀行 在日支店

当行は、反社会的勢力排除に向けた社会的責任を十分に認識し、業務の適切性及び健全性を確保するため、以下を基本方針として宣言します。

1. 当行は、反社会的勢力への対応に際し、担当者や担当部署だけに任せずに、経営陣以下、組織全体として対応します。
2. 当行は、反社会的勢力への対応に際し、適切な助言、協力を得ることができるよう 平素から警察、暴力追放運動推進センター等外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
3. 当行は、反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の関係を持ちません。また、反社会的勢力による不当要求は拒絶します。
4. 当行は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。
5. 当行は、反社会的勢力への資金提供、反社会的勢力との裏取引は一切行いません。
6. 当行は、反社会的勢力への対応に関する意識向上のため、少なくとも年1回以上役職員に対して反社会的勢力への対応に関する研修を行います。

コンプライアンス経営宣言

2015年9月1日

ハナ銀行 在日支店

・当行は、社会的責任と公共的使命を常に自覚し、高い倫理観を持ち、法令等遵守を経営の最重要課題とし、業務に取り組んでまいります。

・当行の役職員は、日常業務において社会規範に則り、誠実且つ公正を旨とし業務に取り組めます。

・当行の役職員は、お客様との銀行取引業務に際して、法令等に基づく適正な処理を行うため、遵守すべき法令諸規則に関する知識の向上に努めます。

・当行の役職員は、組織内のコミュニケーションを重視し、風通しの良い職場づくりに努めるとともに、日常業務のなかで必要に応じ、上席者やコンプライアンス・オフィサーに積極的に報告・連絡・相談を行います。また、内部通報制度の利用者を適正に保護します。

・当行においてコンプライアンス違反行為が発生した場合は、事実関係の調査、発生原因の分析、改善対応策の策定、監督当局等への届出、関係者の処分など、法令および行内ルールに則り、厳正な措置を講じます。

金融商品の販売等に係る勧誘方針

2015年9月1日

ハナ銀行 在日支店

「金融商品の販売等に関する法律」に基づいて、以下のとおり勧誘方針を定めます。

記

1. お客さまへの勧誘の基本方針について

(1) 当行は、お客様の信頼の確保に努めつつ、お客様の知識、経験、財産の状況及び 契約締結の目的等に照らし、適切と考えられる商品又は取引をお勧めします。

(2) 当行は、お客様の知識、経験、財産の状況及び契約締結の目的等を踏まえ、お客様の判断と責任においてお取引いただくため、商品又は取引の内容及びリスクの適切な説明に努めます。

2. お客さまへの勧誘の方法及び時間帯などについて

(1) 当行は、銀行法その他の法令諸規則等に則った適正な勧誘を行います。

(2) 当行は、お客様のご希望に沿った勧誘を行うよう努めます。

(3) 当行は、電話や訪問等により商品・サービスの説明をさせていただく場合、時間帯・場所等についてお客様のご迷惑とならないよう努めます。

3. その他の事項について

(1) 当行は、適切な勧誘が行われるよう、役職員に対し十分な研修を行い、知識の修得に努めます。

(2) 当行は、銀行法その他の法令諸規則等に則った適正な勧誘が行われるよう、行内 規定の整備等に努めます。

(3) 当行は、お客様からの苦情、要望に対しましては、誠実に対応し、改善に努めます。

以上。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

2018年7月13日

ハナ銀行 在日支店

ハナ銀行在日支店（以下「当行」といいます。）は、お客さまに適正、適切にそのサービスまた商品の提供を行うために、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしました。以下に掲げる取組方針を公表するとともに、今後、その取組を定期的に見直してまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

当行は、業務運営およびサービスまた商品の提供において、お客さまごとの取引目的、取引経験、資産状況、個別ニーズ等、具体的な事情等に適切に応じて、お客さまの最善の利益の実現に努めます。

2. 利益相反の適切な管理

当行は、公表しております「利益相反管理方針」に従い、お客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の懸念がある場合には適切に管理します。

3. 手数料等の透明性向上

お客さまがサービスまた商品を選ぶ際の判断材料となるよう、それぞれの手数料等の透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

お客さまご自身の判断でニーズに合ったサービスまた商品を選択していただけるよう、明確、平易であり、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

5. お客さまにふさわしいサービス・商品の提供

お客さまの知識、経験、財産の状況、お取引の目的やニーズ等に合わせて、適切なサービスまた商品の提供に努めます。

6. 役職員に対する適切な動機づけ

全ての役職員がお客さま本位の意識を共有・実践していく企業文化の定着に向けて取り組んでまいります。また当行はお客さまの信頼を獲得するべく、お客さまのニーズや利益に真に適う取り組みと実効性確保のため、コンプライアンスの観点も含め、行内教育、研修等の充実に努めてまいります。

以上。