

お知らせ

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等(以下「苦情等」といいます。)を営業店または総合企画部(以下「担当部署」といいます。)で受け付けています。

- 苦情等のお申出があった場合、その内容を十分に伺った上、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
- 事実関係を把握した上で、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速、公平にお申出の解決に努めます。
- 苦情等のお申出については記録、保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底の上、再発防止や未然防止に努めます。
苦情等は、営業店または次の担当部署へ申し出てください。

担当部署：尾西信用金庫 総合企画部
住 所：〒494-8611 一宮市籠屋一丁目4番3号
T E L：0120-102-305(フリーダイヤル)
eメール：houmu@bi-shin.co.jp
受付時間：9:00～17:30(当金庫営業日)
受付媒体：電話、手紙、面談、eメール

*お客さまの個人情報は、苦情等の解決を図るため、また、お客さまのお取引を適切かつ円滑に行うため以外には利用しません。

- 当金庫のほかに、(社)全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申出を受け付けています。詳しくは上記担当部署にご相談ください。

	全国しんきん相談所 (社)全国信用金庫協会
1. 住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
2. 電話番号	03-3517-5825
3. 受付日時	信用金庫営業日 9:00～17:00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

- 愛知県弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する紛争解決センターまたは仲裁センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、担当部署または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

名 称	愛知県弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2
電話番号	052-203-1777
受付日 時 間	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～16:00

名 称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時 間	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、 13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、 13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、 13:00～17:00

- 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申出に迅速、公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- 営業店および本部各部に責任者および担当者を置くとともに、担当部署がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- 苦情等のお申出については事実関係を把握し、営業店、担当部署および関係部署が連携した上、速やかに解決を図るよう努めます。
- 苦情等の対応に当たっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申出のあったお客さま

- に対し、必要に応じて手順の進行に応じた適切な説明を担当部署から行います。
- (4)お客さまからの苦情等のお申出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- (5)紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6)お申出のあった苦情等を記録、保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討、見直しを行います。
- (7)苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- (8)苦情等に対応するため、関連規程等に基づき、業務が運営されるよう研修等により金庫内に周知、徹底します。
- (9)お客さまからの苦情等は、業務改善や再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
- (10)お客さまの個人情報、苦情等の解決を図ることのほか、お客さまのお取引を適切かつ円滑に行うこと以外には利用しません。

7. 現地調停・移管調停

東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さまも利用することができます。その際、現地調停または移管調停の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京都以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することができます。

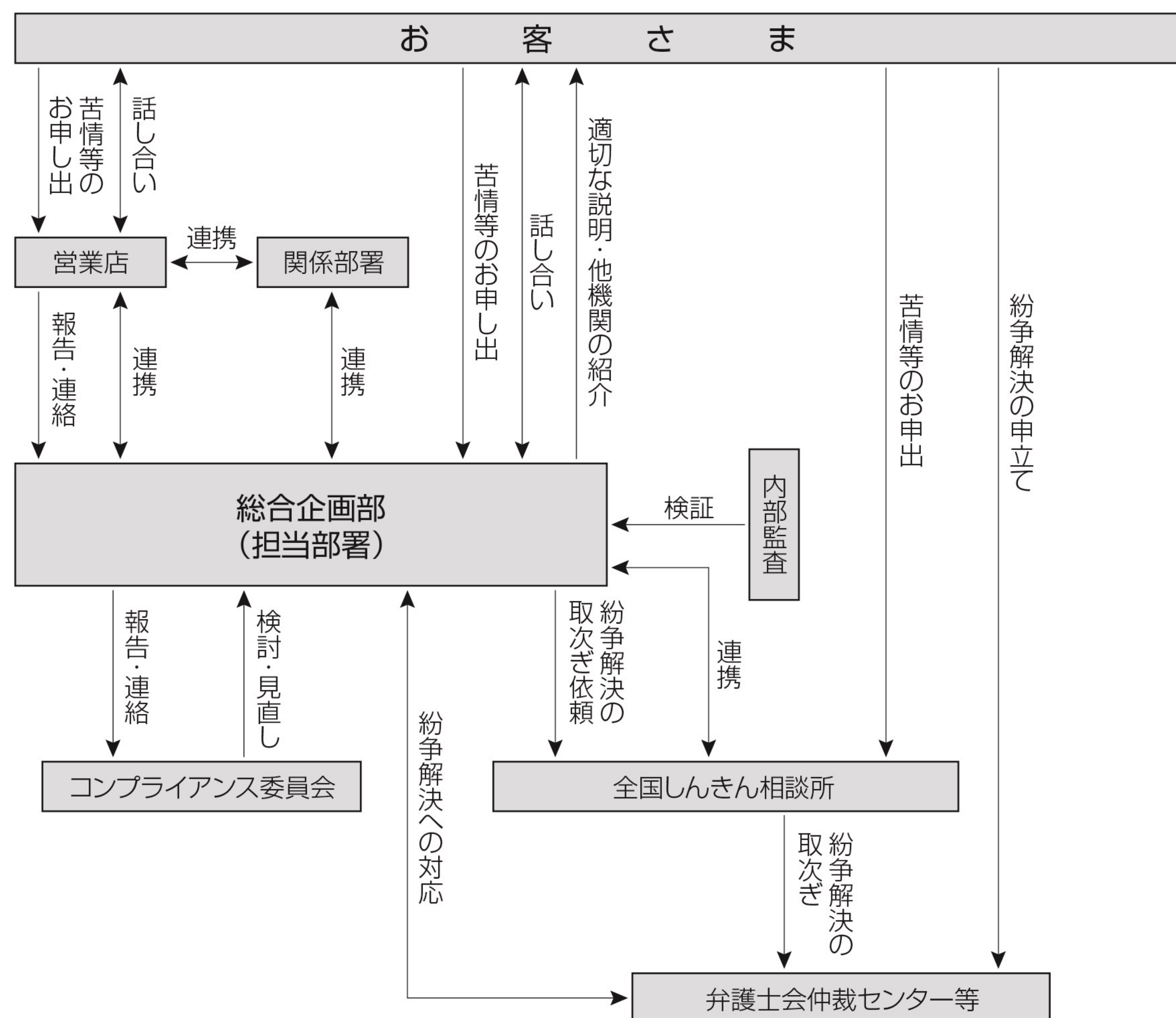
なお、利用することができる弁護士会は、あらかじめ東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫担当部署にお尋ねいただくか、当金庫ホームページ(<https://www.bi-shin.co.jp/>)をご覧ください。

- (1)現地調停

東京三弁護士会所属の弁護士と地方の弁護士会所属の弁護士がともに調停人となり、テレビ会議システム等を用いて共同して紛争の解決にあたります。例えば、お客さまは、愛知県弁護士会の紛争解決センターへ出掛け、同弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより調停手続を進めることができます。

- (2)移管調停

当事者間の同意を得た上で、地方の弁護士会に案件を移管します。例えば、愛知県弁護士会の紛争解決センターに案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で調停手続を進めることができます。



利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまのお取引に当たり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理(以下、「利益相反管理」といいます。)し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

- 当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。
- 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
 - 次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
 - 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
 - 上記①から③のほか、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法またはその他の方法を選択あるいはこれらを組み合わせることにより管理します。

- ①対象取引を行う部門とお客さまのお取引を行う部門を分離する方法
- ②対象取引またはお客さまのお取引の条件または方法を変更する方法
- ③対象取引またはお客さまのお取引を中止する方法
- ④対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについてお客さまに適切に開示する方法
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。
また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

以上

反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり基本方針を定め、これを遵守します。

- 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
- 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
- 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供や、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
- 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察や、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
- 当金庫は、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抗措置を講じるなど、断固たる態度で対応します。