

コンプライアンス（法令等遵守）について

当金庫では、その社会的使命と公共性を十分に自覚して、地元とともに歩む金融機関として業務を遂行しております。コンプライアンス（法令等遵守）の徹底は当金庫が社会的使命を果たすための最重要課題の一つであるとの認識の下、経営陣自らが高い企業倫理と遵法精神に則って経営にあたっております。

具体的には、「法令等遵守の基本方針」に基づく法令等遵守の手引書としての「コンプライアンス・マニュアル」並びに「幡多信用金庫倫理要綱」を策定、本部に設置している総務部コンプライアンス課を統括部署として本部各部署および各営業店にコンプライアンス担当者を配置し法令等遵守体制を整えるとともに、「コンプライアンスプログラム」により全職員が定期的に勉強会を実施する等、役職員一人ひとりが常に法令等の遵守を心がける企業風土の醸成に努めております。

今後とも、社会的使命および社会的規範に決してそむくことのない公正な業務運営を行うために、より強固な法令等遵守体制を確立し、地域のみなさまの負託に応えられるよう引き続き努力してまいります。

金融ADR制度への対応

【苦情処理措置】

当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日（9時～17時）に営業店、または総務部コンプライアンス課（電話：0880-34-2121）にお申し出ください。

証券業務に関する苦情は、当金庫が加入する日本証券業協会から苦情の解決の委託を受けた「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(ADR FINMAC)」(電話：0120-64-5005)でも受け付けています。

【紛争解決措置】

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記総務部コンプライアンス課または全国しんきん相談所（9時～17時、電話：03-3517-5825）にお申し出があれば、東京弁護士会(電話：03-3581-0031)、第一東京弁護士会(電話：03-3595-8588)、第二東京弁護士会(電話：03-3581-2249)の仲裁センター等にお取次ぎいたします。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

なお、前記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にもご利用いただけます。その際には、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫総務部コンプライアンス課」にお尋ねください。

このほかに、証券業務に関する紛争は、当金庫が加入する日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた上記「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(ADR FINMAC)」でも受け付けています。

※金融ADR（Alternative Dispute Resolution）とは、裁判外紛争解決手段の意味です。当事者の合意に基づく紛争解決方法によりなされ、訴訟などを含む裁判手続きによらず、事案の性質や当事者の事情等に応じて、あっせん・調停・仲裁等による迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待されます。