

## 金融商品販売に係る勧誘方針

当金庫は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、下記の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 当金庫は、金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な勧誘・販売に努めます。
2. 当金庫は、お客様の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。
3. 金融商品の選択・購入は、お客様ご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫は、お客様に適正な判断をしていただくために当該金融商品の重要事項について説明をいたします。
4. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客様に対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
5. 当金庫はお客様にとって不都合な時間帯や迷惑な場所での勧誘は行いません。
6. 金融商品の販売等に係る勧誘についてご意見やお気づきの点等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。

(注) 当金庫は、確定拠出年金運営管理機関として、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定及び加入者等に対する提示の業務」および「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関して本勧誘方針を準用いたします。

## 「お客様相談室」の設置

平成18年2月に苦情・トラブル対応専任部署として「お客様相談室」を設置し、お客様からの苦情等に対して、迅速、的確に対応できる体制を構築しております。

### 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」という。)を営業店またはお客様相談室で受け付けています。

- 1 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえで、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
- 2 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等およびお客様相談室にて連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
- 3 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、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お申し出ください。

兵庫信用金庫 お客様相談室	住 所	〒670-0935 姫路市北条口三丁目27番地
	フリーアクセス	 <b>0120-685-123</b> 受付時間／平日 9:00~17:00
	受付媒体	電話、文書、面談、Eメール(houmubu@hyoshin.jp)

※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に利用いたします。

- 4 当金庫のほかに、一般社団法人 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し出を受け付けています。詳しくは上記お客様相談室にご相談ください。

全国しんきん相談所 (一般社団法人 全国信用金庫協会)	住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
	電 話 番 号	03-3517-5825
	受 付 日 時	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00
	受 付 媒 体	電話、文書、面談

- 5 兵庫県弁護士会、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仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、お客様相談室または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。尚、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

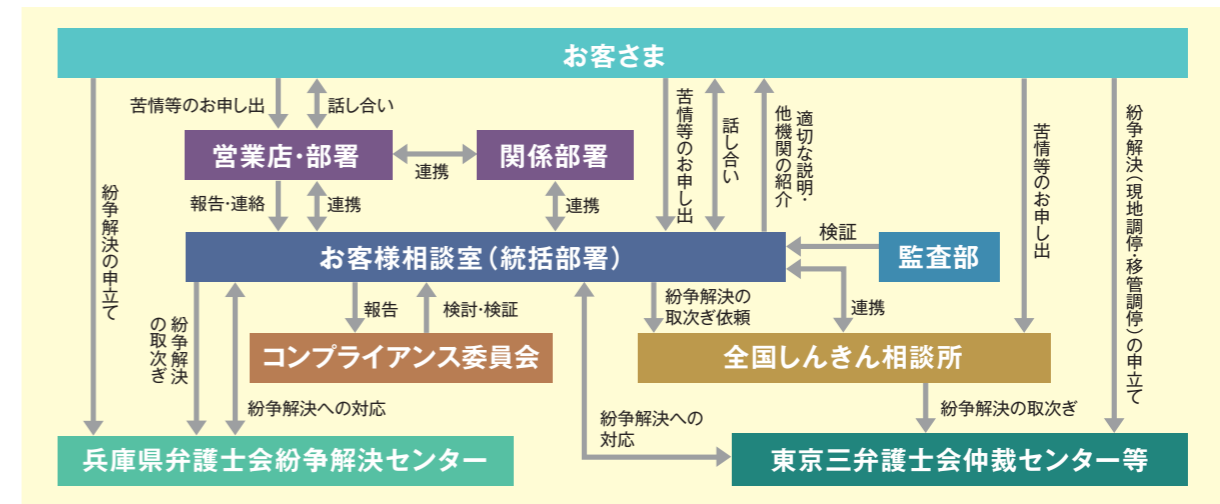
名 称	兵庫県弁護士会 紛争解決センター	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒650-0016 神戸市中央区橋通 1丁目4番3号	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電 話 番 号	078-341-8227	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日 時	月～金(祝日、お盆、年末年始除く) 9:00～17:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～15:00	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

※上記東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客さまにもご利用いただけます。その際には、「現地調停」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以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。詳しくは東京三弁護士会、全国しんきん相談所またはお客様相談室にお尋ねください。

### 6 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し出に迅速・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。

- (1) 営業店および各部署に責任者としてコンプライアンス担当者をおくとともに、お客様相談室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。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署およびお客様相談室が連携したうえで、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて対応状況の進捗に応じた適切な説明を当該営業店・部署あるいはお客様相談室から行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申し出は、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) お申し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、監査部およびコンプライアンス委員会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、関連規定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・再発防止等に必要措置を講ずることにより、今後の業務運営に活かしていきます。
- (10) 苦情等への取組体制



## 振り込め詐欺救済法への対応

平成20年6月21日に「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」(いわゆる「振り込め詐欺救済法」)が施行されました。

この法律は、金融機関の犯罪利用口座に振り込まれ滞留している犯罪被害金を振り込め詐欺等の犯罪被害者に遭われた被害者の方に返還する手続等について定めた法律です。

当金庫では、法律の定める手続により被害に遭われた場合の資金の返還対応に努めてまいります。振込先が当金庫の方は、右記の連絡受付窓口までご相談ください。

尚、振込先の預金口座が当金庫の預金口座でない場合は、振込先の金融機関にご相談ください。

## 金融円滑化への対応


当金庫では、「地域金融円滑化のための基本方針」「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規定」等を策定し、地域金融の円滑化に必要な措置・態勢整備を図っており、その一環として、新規融資や貸付条件の変更等の申込等に対するお客様からの苦情相談への対応体制についても適切に整備を行っております。

尚、お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情相談につきましても、右記の相談窓口をご利用ください。

振り込め詐欺等の犯罪に利用された預金口座に関する情報については、順次「預金保険機構」のホームページでご覧になれます。

●預金保険機構のホームページ  
URL : <https://furikomesagi.dic.go.jp/>

「振り込め詐欺救済法」及び貸付条件の変更等に関する苦情相談お問い合わせ窓口

お客様相談室(フリーアクセス)  
 **0120-685-123**  
受付時間／平日 9:00～17:00