

## 顧客保護等管理態勢

# お客さまの正当な利益の保護や利便性の向上に取り組んでいます

## 顧客保護等管理方針

当金庫は、お客さまの自由な意思を尊重し、その資産、情報およびその他の利益を保護するため、法令等を遵守し利便性の向上に向けて、以下の事項を定め、お客さまの信頼に応えています。

1. お客さまとの取引に際しましては、法令等に従って金融商品の説明および情報提供を適切かつ十分に行います。
2. お客さまからのご相談または苦情等につきましては、適切かつ十分に取扱いします。
3. 障がいのあるお客さまに対し、その障がいを理由とする差別のない対応を行うことはもちろんのこと、社会的障壁の除去等合理的配慮の提供に努めます。
4. お客さまに関する情報につきましては、法令等に従って適切に取得し、安全に管理します。
5. お客さまとの取引に関連して金庫の業務を外部委託することにつきましては、お客さまの利益を守るため適切に外部委託先を管理します。
6. お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引につきましては、お客さまの利益保護を徹底し、取引の種類や管理する方法を定めるなど適切な利益相反管理を行います。
7. 金融円滑化に伴う貸付条件の変更等のご相談やお申込みについてのご説明、またはお断りさせていただく場合のご説明を適切かつ十分に行います。

この方針における「お客さま」とは、当金庫をご利用されている方およびご利用を予定される方をいいます。

また、お客さま保護の必要性のある業務は、与信取引、預金等の受入れ、金融商品の販売、募集など、お客さまと当金庫との間で行なわれる全ての取引に関する業務です。

○障がいのあるお客さま、高齢のお客さまによる当金庫の施設、サービス等の利用について、ご相談・お問い合わせがございましたら、当金庫本支店窓口または営業推進部までお申し出ください。

### 湖東信用金庫 営業推進部

住 所：東近江市青葉町1-1  
 受付時間：9：00～17：00（当金庫営業日）  
 受付媒体：電話、手紙、面談、FAX、E-mail  
 T E L：0120-123-123  
 F A X：0748-23-5739  
 E-mail：info@kotoshin.co.jp

## 金融商品に係る勧誘方針

当金庫は「金融商品取引法」「金融サービスの提供に関する法律」「消費者契約法」等に基づき、金融商品の販売等に際しては次の事項を遵守し、勧誘の適正の確保を図ることとします。

1. 当金庫はお客さまの知識、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行います。
2. 金融商品の購入・選択は、お客さまご自身の判断によってお決めいただきます。その際、当金庫はお客さまに適正な判断をしていただくため、その商品の重要事項について説明をいたします。
3. 当金庫は、誠実・公正な勧誘を心がけ、お客さまに対して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。
4. 店舗内での勧誘については、所定の営業時間内、訪問・電話による勧誘については、午前8時から午後9時までといたしております。但し、お客さまのご要望、又は事前にご了解をいただいている場合は除きます。
5. 金融商品の販売・勧誘等について、ご意見やお気づきの点等ございましたら、お近くの当金庫本支店の窓口までお問い合わせください。

## サイバー犯罪・特殊詐欺などの金融犯罪被害の防止対策

- ・セキュリティソフト「Rapport（レポート）」のご提供  
インターネットバンキングをご利用のお客さまに無料で提供しております。
- ・ワンタイムパスワード等によるセキュリティ強化  
随時セキュリティを強化し、増加する金融犯罪に対応しております。
- ・キャッシュカード振込限度額・利用限度額の引下げ  
不正取引被害からお客さまの財産をお守りするため、70歳以上のお客さまを対象に、一日あたりのお振込限度額を設定しております。  
また、個人名義の普通預金等を対象に、ICキャッシュカードでの一日あたりの利用限度額を引き下げしております。
- ・預手プランの推奨  
滋賀県警からの要請により、高齢のお客さまに対して、預金小切手での払い出しを推奨しております。
- ・お客さまへの積極的な声掛け  
金融犯罪防止のため、窓口にて高額な現金引き出しを希望されるお客さまに対し、声掛けを行っております。



## 当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要（金融ADR制度への対応）

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。）を営業店または営業推進部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、関係部署等とも連携を図り、迅速・公正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右記営業推進部へお申し出ください。
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。詳しくは右記営業推進部にご相談ください。
5. 滋賀弁護士会および東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）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、営業推進部または右記全国しんきん相談所へお申し出ください。

なお、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）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、「滋賀弁護士会、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫営業推進部」にお尋ねください。

### 湖東信用金庫 営業推進部

住 所：東近江市青葉町1-1  
 受付時間：9：00～17：00（当金庫営業日）  
 受付媒体：電話、手紙、面談、FAX、E-mail  
 T E L：0120-160-455  
 F A X：0748-23-5739  
 E-mail：info@kotoshin.co.jp

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

### 全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）

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：月～金  
（祝日、12月31日～1月3日を除く）  
時 間：9：00～17：00
4. 受付媒体：電話、手紙、面談

名 称	滋賀弁護士会 和解あっせんセンター	東京三弁護士会		
		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	〒520-0051 滋賀県大津市 梅林1-3-3	〒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	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3
電話番号	077-522-3238	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日 時 間	月～金 （祝日、年末年始除く） 9：00～12：00 13：00～17：00	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

※「顧客保護等管理方針」、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」、「金融商品に係る勧誘方針」、「利益相反管理方針の概要」、「当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要」、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」は、店頭に掲示するほか、Webサイト（<http://www.kotoshin.co.jp>）でも公表しております。