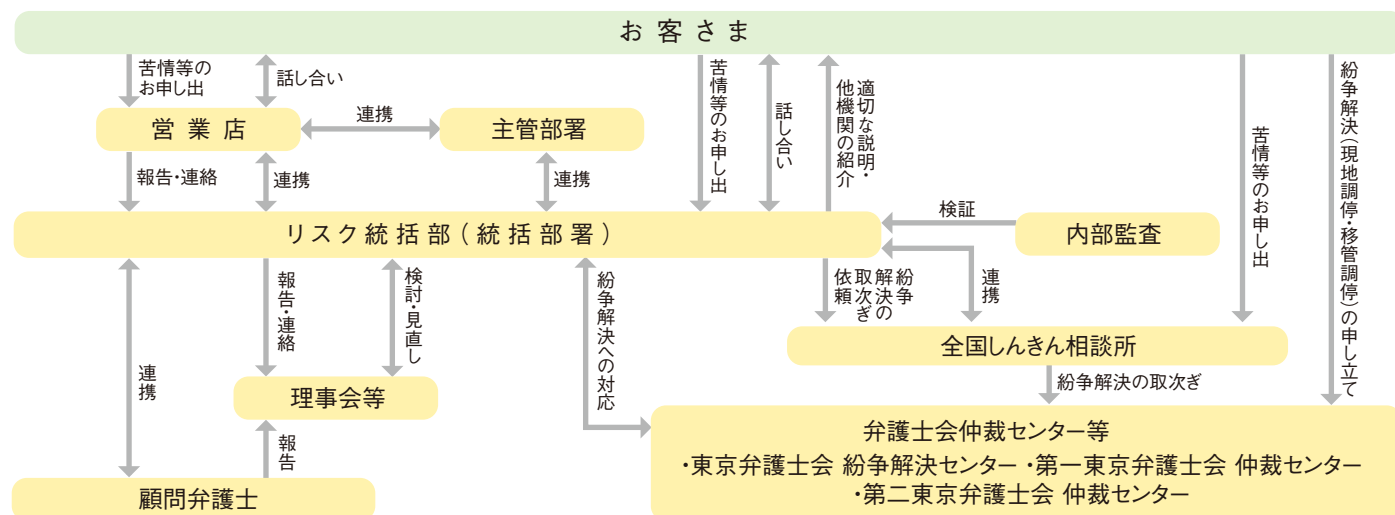


- (3) 苦情等の解決に向けて進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を、営業店、主管部署又はリスク統括部から行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申し出は、「全国しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- (5) 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する「仲裁センター」等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等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、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・再発防止等の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。

8 西中国信用金庫 苦情等への取組体制



金融商品取引法への対応

平成19年9月に、金融商品取引法の施行とともに金融商品の販売等に関する法律(令和6年2月より「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に改称)などの関連する法令の一部改正が行われました。

これらは元本割れが生じる可能性がある金融商品を購入しようとする利用者の保護が主な目的であり、金融機関がこれらの法律等で適用される金融商品の勧誘・販売にあたっては、お客さまの状況に応じた対応が求められることになりました。

対象となる金融商品

- 元本割れが生じるリスクがある預金(外貨預金)等 ●国債、地方債、投資信託等
- 投資性が強い保険商品(変額年金保険、外貨建保険等)等

金融商品販売に係る勧誘方針

当金庫は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては下記の方針を遵守し勧誘の適正の確保を図ることとします。

勧誘方針

- 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いたします。
- ②金融商品の選択・購入は、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。
- ③当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客さま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、研修を通じて役職員の知識の向上に努めます。
- ④当金庫は、お客さま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。
- ⑤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がございましたら、窓口までお問い合わせください。

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」及び「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関しても、上記「勧誘方針」を準用します。