

お知らせ⑥

金融商品に係る勧誘方針

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、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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。ただし、事前にお客様からのご了解をいただいている場合を除きます。
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。

以上

資金運用をお考えのお客さまへ

金融商品をご契約いただく際には、商品の仕組みやリスク・手数料などの商品内容をよくご確認・ご理解のうえ、お客さまのニーズ・目的にあった商品をお選びください。

平成19年9月30日に「金融商品取引法」が施行され、関連する法令が一部改正されました。これらは、元本割れ等のリスクがある金融商品（投資信託、個人年金保険、外貨預金、国債など）について、お客さまに十分ご理解いただいたうえでお取引していただくよう、金融商品の販売・勧誘ルールが変更されたものです。

ルールに則った販売・勧誘を行います。

当金庫では、ルールに則り、お客さまのご意向や金融商品・投資に関する知識、ご経験、財産の状況等を踏まえ、お客さまに適合した商品をご案内するよう努めてまいります。また、お客さまに金融商品の内容を十分ご理解し、ご判断いただけるよう、商品の仕組みやリスク、手数料などについてこれまで以上にわかりやすく丁寧に説明させていただきます。

- 当金庫では、お客さまに適合した商品をご案内させていただくために、**お客さまの投資に関する知識・経験や投資目的、財産状況等を確認させていただきます。**
- お客さまがご希望される金融商品につきましても、**お客さまの金融商品・投資に関する知識やご経験、財産の状況等を踏まえ、お取引が適切でない判断される場合等には、ご契約に関し、ご希望に添いかねる場合がございます。**
- 金融商品のご購入に際しては、お渡しする説明書面等を必ずご覧いただき、**商品の仕組みや元本欠損などのリスク、手数料など諸費用の商品内容をよくご理解・ご納得のうえ、ご契約くださいますようお願い申し上げます。**

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。）を営業店またはリスク管理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。

小浜信用金庫 リスク管理部	
住所	〒917-0078 福井県小浜市大手町 9-20
TEL	0120-370-744（フリーダイヤル）
電子メール	risuku@obama.shinkin.jp
受付時間	9:00～17:00（信用金庫営業日）
受付媒体	電話、電子メール、手紙、面談

*お客さまの個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客さまとの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。詳しくは上記リスク管理部にご相談ください。

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
TEL	03-3517-5825
受付時間	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、手紙、面談

5. 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並びに金沢弁護士会、福井弁護士会、富山県弁護士会が設置運営する紛争解決センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、リスク管理部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。
6. 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、次の（1）、（2）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。
なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ

め、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫リスク管理部にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ（<https://www.shinkin.co.jp/obama/>）をご覧ください。

（1）現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人が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。

（2）移管調停

当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。

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
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
TEL	03-3581-0031	03-3595-8588
受付時間	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

名称	第二東京弁護士会 仲裁センター	金沢弁護士会 紛争解決センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3	〒920-0912 金沢市大手町 15-15-3
TEL	03-3581-2249	076-221-0242
受付時間	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～17:00	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～17:00

名称	福井弁護士会 紛争解決センター	富山県弁護士会 紛争解決センター
住所	〒910-0004 福井市宝永 4丁目 3-1	〒930-0076 富山県富山市長柄町 3丁目 4-1
TEL	0776-23-5255	076-421-4811
受付時間	月～金（祝日、年末年始除く） 9:00～17:00	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～16:00

7. 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をおくとともに、リスク管理部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、関係部署およびリスク管理部が連携したうえで、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、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を関係部署およびリスク管理部から行います。
- （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・再発防止等に必要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）苦情等への取組体制

