

顧客保護等管理方針

(2019年7月1日現在)

当金庫は、お客さまの自由な意思を尊重し、その資産・情報及びその他の利益を保護するとともに、お客さまの利便性向上の重要性を十分認識し、お客さまの保護を重視するため、次のとおり「顧客保護等管理方針」を定め、これを遵守します。

- (1) 当金庫は、お客さまへの説明を要するすべての取引や商品について、適切かつ十分にその理解や経験・資産の状況等に応じた適正な情報提供と商品説明を行います。
- (2) 当金庫は、お客さまからの問合せ、相談、要望、苦情及び紛争については、公正・迅速・誠実に対応し、お客さまの理解と信頼を得られるよう努めるとともにお客さまの正当な利益が保護されるよう真摯に取り組みます。
- (3) 当金庫は、お客さまの情報を適正かつ適法な手段で取得

し、法令等で定める場合を除き、利用目的の範囲を超えた取扱いやお客さまの同意を得ることなく外部への提供を行いません。また、お客さまの情報を正確に保つよう努め、情報への不正なアクセスや情報の流出・紛失等の防止のため、必要かつ適正な措置を講じます。

- (4) 当金庫が必要に応じて業務を外部業者に委託する場合、当金庫は、お客さまの利益を守るとともに、お客さまの情報の管理や適切な対応が行われるよう外部委託先を管理します。
- (5) 当金庫は、顧客保護等に関わる金融円滑化への取組み、及び利益相反管理への取組みについては、別に定める「金融円滑化管理方針」及び「利益相反管理方針」に基づき適切に対応します。

苦情処理措置・紛争解決措置等の概要


(2019年7月1日現在)

当金庫は、お客さまからの問合せ、相談、要望、苦情及び紛争解決（以下「相談・苦情等」といいます。）に関するお申し出を営業店又はお客様サポート室で受け付けています。

会が運営する「全国しんきん相談所」（以下「しんきん相談所」といいます。）など、他の機関でも相談・苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは左記お客様サポート室にご相談ください。

帯広信用金庫 お客様サポート室

所在地 〒080-8701
帯広市西3条南7丁目2番地
電話番号 0800-800-3345（フリーアクセス）

ホームページ 

受付時間 9:00～17:00（当金庫の平日営業日）
受付方法 電話、手紙、面談、ホームページ

※お客さまの個人情報は相談・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致します。

北海道地区しんきん相談所
（社）北海道信用金庫協会
所在地 〒060-0005
札幌市中央区北5条西5丁目2-5
電話番号 / 011-221-3273
受付時間 / 9:00～17:00（当金庫の平日営業日）
受付方法 / 電話、手紙、面談

全国しんきん相談所
（社）全国信用金庫協会
所在地 〒103-0028
東京都中央区八重洲1-3-7
電話番号 / 03-3517-5825
受付時間 / 9:00～17:00（当金庫の平日営業日）
受付方法 / 電話、手紙、面談

- (5) 札幌弁護士会が設置運営する紛争解決センター、もしくは東京弁護士会、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」といいます。）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、お客様サポート室又は上記しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接お申し立ていただくことも可能です。

札幌弁護士会
紛争解決センター
所在地 〒060-0001
札幌市中央区北1条西10丁目
札幌弁護士会館2階札幌法律相談センター内
電話番号 / 011-251-7730
受付 / 月～金（祝日、年末年始除く）
9:00～12:00 13:00～16:00

- (1) 相談・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、関係部門等とも連携を図り、迅速・公平かつ適切にお申し出の解決に努めます。
- (3) 相談・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。
相談・苦情等は営業店又は上記お客様サポート室へお申し出ください。
- (4) 当金庫のほかに、（社）北海道信用金庫協会が運営する「北海道地区しんきん相談所」ならびに（社）全国信用金庫協

東京弁護士会
紛争解決センター
所在地 〒100-0013
東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号 / 03-3581-0031
受付 / 月～金（祝日、年末年始除く）
9:30～12:00 13:00～15:00

第一東京弁護士会
仲裁センター
所在地 〒100-0013
東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号 / 03-3595-8588
受付 / 月～金（祝日、年末年始除く）
10:00～12:00 13:00～16:00

第二東京弁護士会
仲裁センター
所在地 〒100-0013
東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号 / 03-3581-2249
受付 / 月～金（祝日、年末年始除く）
9:30～12:00 13:00～17:00

※弁護士会に紛争の解決を依頼する場合の申立手数料と期日手数料は無料ですが、金融ADRにより紛争が解決した場合には、解決額に応じて弁護士会所定の成立手数料をご負担いただけます。

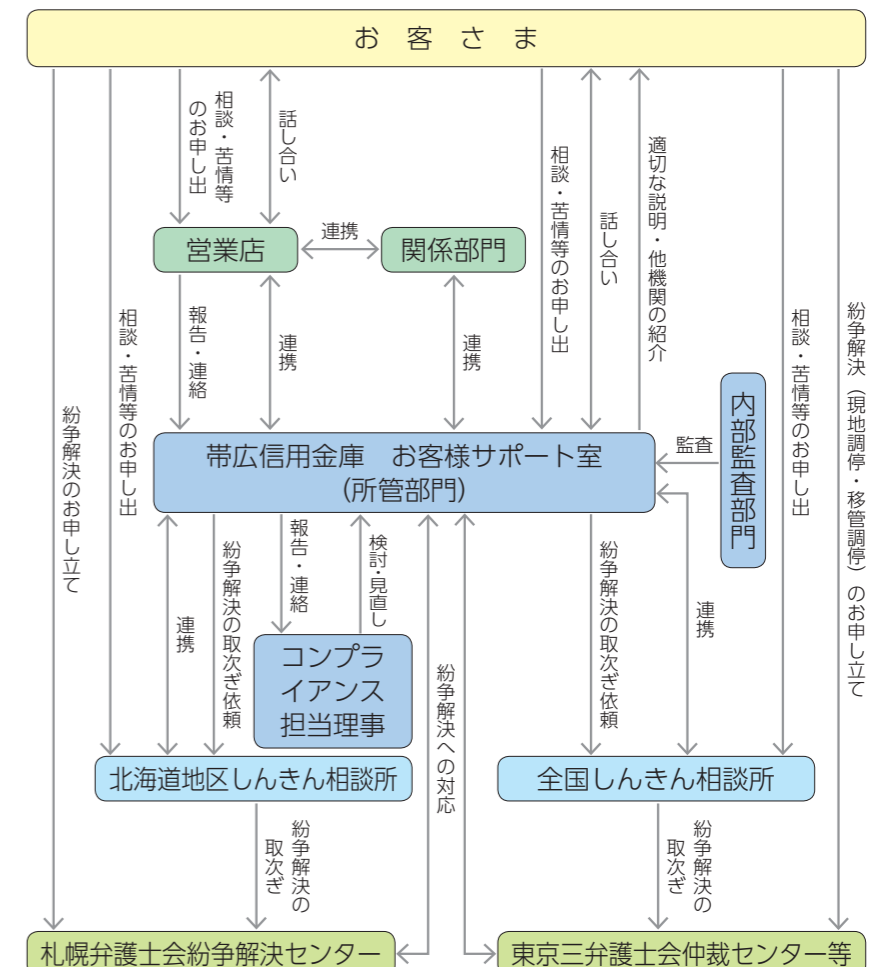
- (6) 東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客さまにもご利用いただけます。その際には、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法（現地調停）や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法（移管調停）があります。
なお、現地調停・移管調停をお取扱いしている弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所又は当金庫お客様サポート室にお尋ねいただくか、各ホームページをご覧ください。

- (7) 当金庫の相談・苦情等の対応
当金庫は、お客さまからの相談・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相談・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。

※金融ADR（Alternative Dispute Resolution）制度
金融分野における裁判外紛争解決制度。訴訟に代わるあっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法。

1. 営業店及び各部門に責任者をおくとともに、お客様サポート室がお客さまからの相談・苦情等

- を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
2. 相談・苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部門及びお客様サポート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. 相談・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、相談・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お客様サポート室から行います。
4. お客さまからの相談・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致します。
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. お申し出のあった相談・苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、相談・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. 相談・苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が監査する態勢を整備しています。
8. 相談・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. お客さまからの相談・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. 相談・苦情等への取組み体制（下図）



プライバシーポリシー

(2019年7月1日現在)

当金庫はお客様からの信頼を第一と考え、お客様の個人情報及び個人番号（以下「個人情報」といいます。）の適切な保護と利用を図るために、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインならびに、その他個人情報等保護に関する関係諸法令等を遵守するとともに、その継続的な改善に努めます。また、個人情報等の機密性・正確性の確保に努めます。

1. 個人情報等とは

本プライバシーポリシーにおける「個人情報等」とは、「住所・氏名・電話番号・生年月日」等、特定の個人を識別することができる情報及び個人番号をいいます。

2. 個人情報等の取得・利用について

(1) 個人情報等の取得

当金庫は、あらかじめ利用の目的を明確にして個人情報等の取得をします。また、金庫業務の適切な業務運営の必要から、お客様の住所・氏名・電話番号・性別・生年月日等の個人情報及び個人番号の取得に加えて、融資のお申込の際には、資産、年収、勤務先、勤続年数、ご家族状況、金融機関でのお借入れ状況等、金融商品をお勧めする際には、投資に関する知識・ご経験、資産状況、年収等を確認させていただくことがあります。

お客様の個人情報等は、

1. 預金口座のご新規申込書等、お客様にご記入・ご提出いただく書類等に記載されている事項
2. 営業店窓口係や得意先係等が口頭でお客様から取得した事項
3. 当金庫ホームページ等の「お問い合わせ」等の入力事項
4. 各地手形交換所等の共同利用者や個人情報情報機関等の第三者から提供される事項
5. その他一般に公開されている情報等から取得しています。

(2) 個人情報等の利用目的

当金庫は、次の利用目的のために個人情報等を利用し、それ以外の目的には利用しません。なお、個人番号については、法令等で定められた範囲内でのみ利用致します。また、お客様にとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じ、利用目的を限定するよう努めます。お客様本人の同意がある場合、もしくは法令等により開示が求められた場合等を除いて、個人情報等を第三者に開示することはございません。

(個人情報（個人番号を含む場合を除く）の利用目的)

1. 各種金融商品の口座開設等、金融商品やサービスの申込の受付のため
2. 法令等に基づくご本人さまの取引時確認等や、金融商品やサービスをご利用いただく資格等の確認のため
3. 預金取引や融資取引における期日管理等、継続的なお取引における管理のため
4. 融資のお申込や継続的なご利用等に際しての判断のため
5. 適合性の原則等に照らした判断等、金融商品やサービスの提供にかかる妥当性の判断のため
6. 与信事業に際して当金庫が加盟する個人情報情報機関に個人情報を提供する場合等、適切な業務の遂行に必要な範囲で第三者に提供するため
7. 他の事業者等から個人情報の処理の全部又は一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため
8. お客様との契約や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
9. 市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため
10. ダイレクトメールの発送等、金融商品やサービスに関する各種ご提案のため
11. 提携会社等の商品やサービスの各種ご提案のため
12. 各種お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
13. その他、お客様さまのお取引を適切かつ円滑に履行するため

(個人番号の利用目的)

1. 出資配当金の支払に関する法定書類作成・提供事務のため
2. 金融商品取引に関する口座開設の申請・届出事務のため
3. 金融商品取引に関する法定書類作成・提供事務のため
4. 金地金取引に関する法定書類作成・提供事務のため
5. 国外送金等取引に関する法定書類作成・提供事務のため
6. 非課税貯蓄制度等の適用に関する事務のため
7. 預金口座付番に関する事務のため

上記の利用目的につきましては、当金庫のホームページのほか、店頭掲示のポスター等でもご覧いただけます。

(法令等による利用目的の限定)

1. 信用金庫法施行規則第110条等により、個人情報情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供は致しません。
2. 信用金庫法施行規則第111条等により、人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報等の特別の非公開情報は、適切な業務運営その他の必要と認められる目的以外の目的に利用・第三者提供致しません。

(3) ダイレクト・マーケティングの中止

当金庫は、ダイレクトメールの送付や電話等のダイレクト・マーケティングで個人情報等を利用することについて、お客様さまから中止のお申出があった場合は、当該目的での個人情報等の利用を中止致します。中止を希望されるお客様さまは、お取引店又はお客様サポート室までお申出ください。

3. 個人情報等の正確性の確保について

当金庫は、お客様の個人情報等について、利用目的の達成のために、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

4. 個人情報等の開示・訂正等、利用停止等について

1. お客様本人から、当金庫が保有している情報について開示等のご請求があった場合には、請求者がご本人であること等を確認させていただいたうえで、遅滞なくお答えします。
2. お客様本人から、当金庫が保有する個人情報等の内容が事実でないという理由によって当該個人情報等の訂正、追加、削除又は利用停止、消去のご要望があった場合には、遅滞なく必要な調査を行ったうえで個人情報等の訂正等又は利用停止等を行います。なお、調査の結果、訂正等を行わない場合には、その根拠をご説明させていただきます。
3. お客様さまからの個人情報等の開示等のご請求については、所定の手数料をお支払いいただけます。
4. 以上のとおり、お客様さまに関する情報の開示・訂正等、利用停止等が必要な場合は、お取引店又はお客様サポート室までお申出ください。必要な手続きについてご案内させていただきます。

5. 個人情報等の安全管理について

1. 当金庫は、お客様の個人情報等の漏えい、滅失、又は毀損の防止、その他の個人情報等の安全管理のため、個人データの安全管理措置を講じます。
2. リンクについて
当金庫のウェブサイトには、外部サイトへのリンクがあります。リンク先のウェブサイトは当金庫が運営するものではありませんので、お客様の個人情報等の保護についての責任はリンク先にあります。
3. クッキーについて
当金庫のHPではクッキーを使用していますが、クッキーによる個人のサイト利用動向の取得は行っていません。
(クッキーとは)
クッキーとは、お客様がウェブサイトへアクセスする際、お客様のパソコン等のウェブブラウザに一定の情報を格納し、再度お客様が当金庫のウェブサイトをご利用いただくことを容易にする技術です。クッキーを読むことができるのは設定したウェブサイトのみです。お客様が接続されたその時のみ有効であり、また、お客様の氏名・Eメールアドレスなど個人を特定する情報は含まれていません。

6. 委託について

当金庫は、例えば次のような場合に、個人データの取扱いの委託を行っています。また、委託に際しましては、お客様の個人情報等の安全管理が図られるよう委託先を適切に監督致します。

1. キャッシュカード発行・発送に関わる事務
2. 定期預金の期日案内等の作成・発送に関わる事務
3. ダイレクトメールの発送に関わる事務
4. 情報システムの運用・保守に関わる業務

7. 個人情報保護に関する質問・苦情・異議の申し立てについて

当金庫は、個人情報等の取扱いにかかるお客様さまからの苦情処理に適切に取り組みます。なお、当金庫の個人情報等の取扱いに関するご質問・苦情の申し立てにつきましては、お取引店又はお客様サポート室までご連絡ください。

〈個人情報等に関するご相談窓口〉

帯広信用金庫 お客様サポート室 住 所：帯広市西3条南7丁目2番地
電話番号：0800-800-3345（道内からの通話無料）
受付時間：9:00～17:00（当金庫の平日営業日）

利益相反管理方針の概要

(2019年7月1日現在)

当金庫は、信用金庫法及び金融商品取引法等を踏まえ、お客様さまとの取引にあたり、本方針及び当金庫が定める庫内規程に基づき、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理（以下「利益相反管理」といいます。）し、もってお客様の利益を保護するとともに、お客様さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守致します。

1. 当金庫は、当金庫がお客様さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。
2. 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
(1) 次に掲げる取引のうち、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引
イ. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様さまと行う取引
ロ. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様さまと対立又は競合する相手と行う取引
ハ. 当金庫が契約等に基づく関係を有するお客様さまから得た情報を不当に利用して行う取引
(2) 前イ. ロ. ハのほか、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引

3. 当金庫は、利益相反管理の対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、又はこれらを組み合わせることにより適切に管理します。

- (1) 対象取引を行う部門とお客様さまとの取引を行う部門を分離する方法
 - (2) 対象取引又はお客様さまとの取引の条件又は方法を変更する方法
 - (3) 対象取引又はお客様さまとの取引を中止する方法
 - (4) 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客様さまに適切に開示する方法
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部門に責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定及び利益相反管理を一元的に行います。
また、当金庫は、利益相反管理について定められた法令及び庫内規程等を遵守するため、役職員を対象に教育・研修等を行います。
5. 当金庫は、利益相反管理体制の適切性及び有効性について定期的に検証します。

お客様本位の業務運営に関する基本方針

(2019年7月1日現在)

当金庫は、資産運用・資産形成業務において、より一層の「お客様本位の業務運営」を実現するため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、これを遵守するとともに、目的の達成に向けて一層の改善と態勢整備に努めてまいります。

1. お客様さまにとっての最善の利益の追求

お客様さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客様さまにとっての最善の利益を追求してまいります。

≪主な取組み≫

- ・お客様の多様なニーズにお応えするために適宜商品ラインナップを見直しし、商品の品揃えに努めてまいります。
- ・お客様のライフプラン・ライフサイクルに応じたサービス・商品をご提案します。

2. 手数料等の明確化

各種商品・サービスをお客様さまにご提供するにあたり、それらの開発や改善等の品質向上、各種情報のご提供、

事務、インフラ関連等の費用を総合的に勘案し、手数料をいただいております。こうした手数料に関しましては、できる限り分かりやすく丁寧な情報提供に努めてまいります。

≪主な取組み≫

- ・商品・サービスの説明資料については、平易で分かりやすい表現を徹底するとともに、適宜改善に努めてまいります。
- ・手数料の情報提供においては、お客様一人ひとりにご理解いただけるよう、分かりやすい丁寧な説明を行ってまいります。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

ご提案する金融商品・サービスの選定理由、仕組み、リスク等について、お客様の投資判断に必要な情報を丁寧かつ分かりやすくご提供してまいります。

≪主な取組み≫

- ・ホームページや各種パンフレットにより、お客様の

◆主要な事業の内容

1. 預金及び定期積金の受入れ
 - a. 預金積金 当座預金、普通預金、貯蓄預金、通知預金、定期預金、定期積金、別段預金、納税準備預金
 - b. 譲渡性預金
2. 資金の貸付け及び手形の割引
 - a. 貸付 手形貸付、証書貸付、当座貸越
 - b. 手形割引
3. 為替取引
4. 上記1～3の業務に付随する次に掲げる業務その他の業務
 - ①債務の保証又は手形の引受け
 - ②有価証券（⑤に規定する証書をもって表示される金銭債権に該当するもの及び短期社債等を除く。）の売買（有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。）又は有価証券関連デリバティブ取引（投資の目的をもってするものに限る。）
 - ③有価証券の貸付け
 - ④国債証券、地方債証券若しくは政府保証債権（以下「国債証券等」という。）の引受け（売出しの目的をもってするものを除く。）並びに当該引受けに係る国債証券等の募集の取扱い及びはね返り玉の買取り
 - ⑤金銭債権の取得又は譲渡及びこれに付随する業務（除く商品投資受益権証券の取得・譲渡に係る付随業務）
 - ⑥短期社債等の取得又は譲渡
 - ⑦次に掲げる者の業務の代理
 - 株式会社日本政策金融公庫
 - 独立行政法人住宅金融支援機構
 - 独立行政法人勤労者退職金共済機構
 - 独立行政法人福祉医療機構
 - 日本銀行
 - 年金積立金管理運用独立行政法人
 - 独立行政法人北方領土問題対策協会
 - 独立行政法人農林漁業信用基金
 - 独立行政法人中小企業基盤整備機構
 - 北海道建設業信用保証株式会社
 - 一般社団法人しんきん保証基金
 - 一般社団法人全国石油協会
 - 公益社団法人全国市街地再開発協会
 - 公益財団法人不動産流通推進センター
 - 独立行政法人環境再生保全機構

- ⑧次に掲げる者の業務の代理又は媒介（内閣総理大臣の定めるものに限る。）
 - 金庫（信用金庫及び信用金庫連合会）、銀行、長期信用銀行、信用協同組合及び協同組合連合会、労働金庫及び労働金庫連合会、農業協同組合及び農業協同組合連合会、漁業協同組合・漁業協同組合連合会・水産加工業協同組合及び水産加工業協同組合連合会、農林中央金庫
 - ⑨信託会社又は信託業務を営む金融機関の業務の媒介（内閣総理大臣の定めるものに限る。）
 - 信金中央金庫
 - みずほ信託銀行株式会社
 - ⑩国、地方公共団体、会社等の金銭の収納その他金銭に係る事務の取扱い
 - ⑪有価証券、貴金属その他の物品の保護預り
 - ⑫振替業
 - ⑬両替
 - ⑭デリバティブ取引（有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。）であって信用金庫法施行規則で定めるもの（⑤に掲げる業務に該当するものを除く。）
 - ⑮金融等デリバティブ取引（⑤及び⑭に掲げる業務に該当するものを除く。）
 - ⑯金融等デリバティブ取引の媒介、取次ぎ又は代理（信用金庫法施行規則に定めるものを除く。）
 - ⑰金の取扱い
5. 国債証券、地方債証券、政府保証債券その他の有価証券について金融商品取引法により信用金庫が営むことのできる業務（上記4により行う業務を除く。）
 6. 法律により信用金庫が営むことのできる業務
 - ①保険業法（平成7年法律第105号）第275条第1項により行う保険募集
 - ②地方債又は社債その他の債券の募集又は管理の受託
 - ③高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成13年法律第26号）の定めるところにより、高齢者居住支援センターからの委託を受けて行う債務保証の申込の受付及び保証債務履行時の事務等（債務の保証の決定及び求償権の管理回収業務を除く。）
 - ④電子記録債権法（平成19年法律第102号）第58条第2項の定めるところにより、電子債権記録機関の委託を受けて行う電子債権記録業に係る業務

◆業務のご案内

公共債・投資信託の窓口販売業務

お客様の資金運用ニーズにお応えできるよう、公共債の窓口販売及び投資信託の窓口販売を行っています。

種 類	内 容 と 特 色
公共債窓口販売	国債・地方債・政府保証債等、当金庫が引き受けた新発公共債の募集をしています。
投資信託窓口販売	多様化するお客様の資金運用ニーズにお応えするため、各種投資信託を品揃えしています。

- 投資判断に必要な情報を、ご提供してまいります。
 - ・お客様へのご説明資料については、より分かりやすくなるよう継続的に見直ししてまいります。
 - ・商品の説明に際しては、お客様にご理解いただいているかを確認しながら説明するよう努めてまいります。
 - ・お客様の投資判断に資するよう、お客様向けセミナーや相談会を随時開催し、適切な情報提供を行います。
 - ・投資信託を保有するお客様には、ご契約内容に応じて定期的に又は相場急変時等に、タイムリーなアフターフォローを実施致します。
4. お客様にふさわしいサービスの提供
 - お客様の知識・経験・財産の状況やご意向をしっかりと聞きしううえで、ライフプランを踏まえたコンサルティングを行い、お客様が必要とされている商品・サービスをご提案します。
 - 《主な取組み》
 - ・商品の提案・販売に際しては、お客様の投資に関する知識や経験、財産の状況やお客様が受け入れ可能

- なりリスク、投資の目的などを把握した上で、お客様に商品及びサービスを提案してまいります。
 - ・高齢のお客様には、ご家族と一緒にご検討いただくことをお勧めします。
 - ・商品の特性・リスク等を踏まえ、お客様にとってふさわしいとはいえない可能性がある場合と判断した場合には、ご提案を控えさせていただくこともございます。
5. お客様本位の業務運営のための体制整備
 - お客様本位の営業活動の実効性確保に向け、職員に対して適切な動機づけを図ってまいります。
 - お客様本位の営業活動を促す態勢の整備に努めるとともに、より質の高い金融サービスを提供するため、職員研修の充実にも努めてまいります。
 - 《主な取組み》
 - ・お客様本位の業務運営の浸透に向け、研修カリキュラムの充実を図ってまいります。
 - ・職員の担当業務や階層に応じた研修を継続的に実施し、商品や投資環境に関する知識、コンプライアンス及びコンサルティング能力等の向上を図り、高い専門性と職業倫理を保持してまいります。

金融商品に係る勧誘方針

(2019年7月1日現在)

- 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、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致します。
 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けます。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致します。

3. 当金庫は、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、法令等を遵守し、誠実・公正な勧誘を行います。
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。

保険募集指針

(2019年7月1日現在)

- 当金庫は、以下の「保険募集指針」に基づき、適正な保険募集に努めてまいります。
- ・当金庫は、保険業法をはじめとする関係法令等を遵守致します。
 - 万一、法令等に反する行為によりお客様に損害を与えてしまった場合には、募集代理店として販売責任を負います。
 - ・当金庫は、お客様に引受保険会社名をお知らせするとともに、保険契約を引受け、保険金等をお支払いするのは保険会社であること、その他引受保険会社が破たんした場合等の保険契約に係るリスクについてお客様に適切な説明を行います。
 - ・当金庫は、取扱い保険商品の中からお客様が適切に商品をお選びいただけるように情報を提供致します。
 - ・当金庫は、保険商品の持つリスクや商品内容を十分ご理解、ご納得いただくために、丁寧にご説明致します。また、お申込みにあたっては、日を改めてご家族にご相談いただくなど、余裕をもってご検討いただくこともお勧めしております。
 - ・当金庫が取扱う一部の保険商品につきましては、法令等により次のとおりご加入いただけるお客様の範囲や保険金額等に制限が課せられています。

- 次の金額以下に限定させていただきます。
- ・生存又は死亡に関する保険金額等：1,000万円
 - ・疾病診断、要介護、入院、手術等に関する保険金額等
 - ①診断等給付金（一時金形式）… 1保険事故につき100万円
 - ②診断等給付金（年金形式）… 月額換算5万円
 - ③疾病入院給付金… 日額5千円【特定の疾病に限られる保険は1万円】※合計1万円
 - ④疾病手術等給付金… 1保険事故につき20万円【特定の疾病に限られる保険は40万円】※合計40万円

- ・当金庫は、ご契約いただいた保険契約の内容や各種手続き方法に関するご照会、お客様からの苦情・ご相談等の契約締結後の業務にも適切に対応致します。
- なお、ご相談内容によりましては、引受保険会社所定のご連絡窓口へご案内、又は保険会社と連携してご対応させていただくことがございます。
- ・当金庫は、保険募集時の面談内容等を記録し、保険期間が終了するまで適切に管理致します。
- また、お客様から寄せられた苦情・ご相談等の内容は記録し、適切に管理致します。

〈保険契約に関する苦情・ご相談等お問い合わせ窓口〉

保険契約に関する苦情・ご相談その他不明の点は、下記までお問い合わせください。

帯広信用金庫 お客様サポート室
 電話番号：0800-800-3345（道内からの通話料無料）
 受付時間：9：00～17：00（当金庫の平日営業日）

1. 保険契約者・被保険者になる方が次のいずれかに該当する場合には、当金庫の会員の方を除き、制限の課せられている保険商品をお取扱いできません。
 - ①当金庫から事業性資金の融資を受けている法人・その代表者・個人事業主の方（以下、総称して「融資先法人等」といいます。）
 - ②従業員数が20名以下の「融資先法人等」の従業員・役員の方
2. 「前1に該当する当金庫の会員の方」〔従業員数が21名以上の融資先法人等の従業員・役員の方〕を保険契約者とする一部の保険商品の契約につきましては、保険契約者一人あたりの通算保険金額その他の給付金合計額（以下「保険金額等」といいます。）を、