お　知　ら　せ

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。）を営業店またはたましん相談室（以下「相談室」という。）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、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。

たましん相談室
住　　所：〒713-8686 倉敷市玉島1438番地
電　　話：0120-06-1351（フリーダイヤル）
ファクシミリ：086-522-4049
受付時間：9：00～17：00（信用金庫営業日）
Eメール：info@tamashin.co.jp
受付媒体：電話・手紙・ファクシミリ・eメール・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。

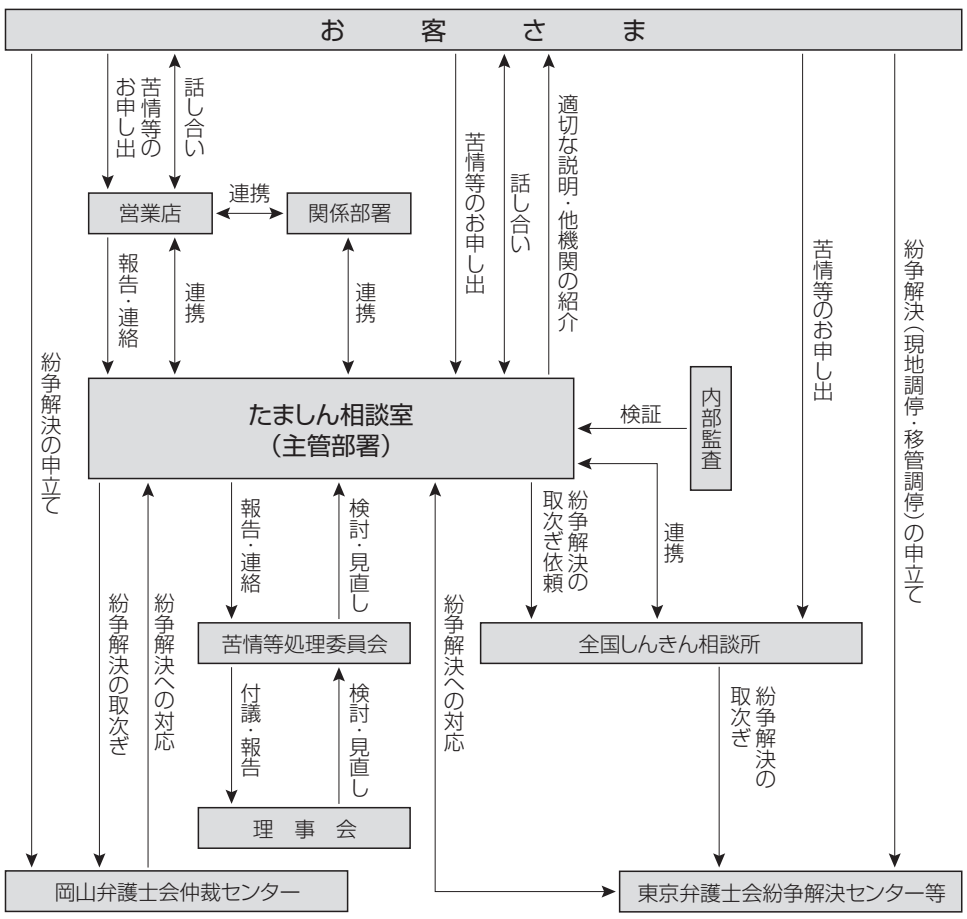
4. 当金庫のほかに、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記相談室にご相談ください。

名　称	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　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. 岡山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、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。なお、各弁護士会に直接申し立てていただくことも可能です。

名　称	岡山弁護士会 岡山仲裁センター	東京弁護士会 紛争解決センター
住　所	〒700-0807 岡山市北区南方1−8−29	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	086-223-4401	03-3581-0031
受付日 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） 9：30～12：00、13：00～15：00
名　称	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	〒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	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時　間	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

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（裁判によらずに金融に関する紛争・苦情を解決していこうとする制度）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、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、関係部署および相談室が連携したうえ、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いたします。
   （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。
   （10）苦情等への取組体制



利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、本方針および当金庫が定める庫内規則に基づき、お客さま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、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

1. **利益相反取引の管理に当たっては、当金庫及び子会社（以下、総称して「当金庫等」という。）がお客さまと行う取引を対象とします。**
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、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
   ①当金庫等が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
   ②当金庫等が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立又は競合する相手と行う取引
   ③当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を、不当に利用して行う取引
   （2）前項①から③のほかお客さま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、またこれらを組み合わせることにより管理します。**
   ①対象取引を行う部門とお客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対象取引又はお客さまとの取引を中止する方法
   ④対象取引に伴い、お客さま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署の設置および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則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。
5. **当金庫は、利益相反管理態勢の適切性及び有効性について定期的に検証します。**
6. **この方針の改廃は、理事会にて行います。**

反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

1. 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
2. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3. 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
4. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
5. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

この街と生きていく
SHINKIN 信用金庫

2024年4月現在
（店頭用）