

# 顧客保護等管理態勢

## 〈 顧客保護等へ向けた取り組み 〉

当金庫は地域金融機関として、地元のお客さま、地域社会から信頼されるお客さま満足度の高い信用金庫を目指し、顧客保護、利用者利便の向上に役職員一丸となって取り組んでいます。

## 〈 当金庫の顧客保護等管理態勢 〉

当金庫は、顧客保護等管理について5本の柱を整備し、管理状況を常務会、理事会へ報告する態勢としています。

### 顧客説明管理態勢

「お客様の声改善委員会」を設置し、お取引や商品に関するお客さまへの説明と情報提供が適切かつ十分に行われるよう取り組んでいます。

### 顧客サポート等管理態勢

「お客様の声改善委員会」を設置し、お客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情など、お客さまからのさまざまなご意見を業務の改善につなげています。

### 顧客情報管理態勢

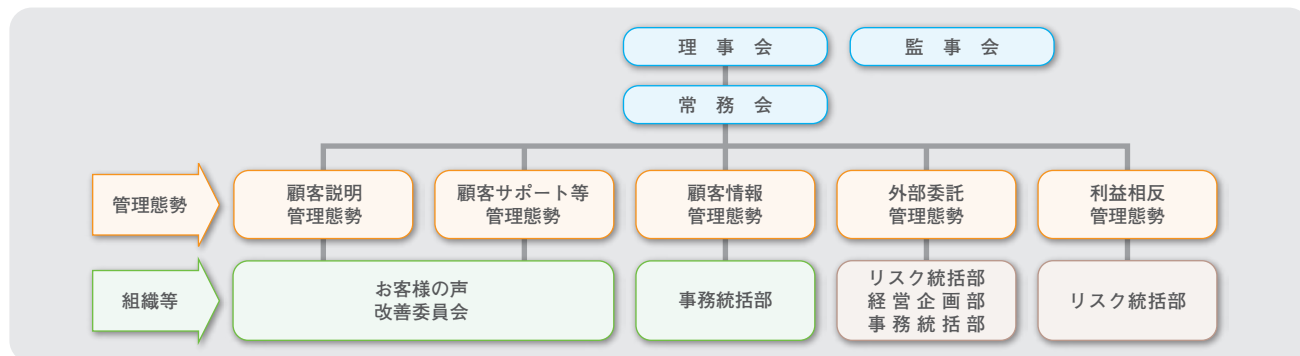
お客さま情報の適切な保護と利用を図るため、個人情報の保護に関する法律などの法令等を遵守するとともに、お客さま情報の機密性・正確性の確保に努めています。

### 外部委託管理態勢

当金庫の業務を外部委託した場合に、お客さま保護の観点から、その委託先の管理を適切に行うために「外部委託に係る規程」を制定し、外部委託先の管理、検証を行っています。

### 利益相反管理態勢

お客さまと当金庫との取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないように適切に管理する態勢を整備し、お客さまの保護に努めています。



## 〈 金融ADR制度への対応 〉

### 苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ等で公表しています。苦情は、当金庫営業日(9時～17時)に営業店(電話番号は31ページ参照)またはお客様相談グループ(電話:0120-834-587)にお申し出ください。証券業務に関する苦情は、当金庫が加入する日本証券業協会から苦情の解決業務等の委託を受けた公的な第三者機関である「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」(電話:0120-64-5005)でも受け付けています。

### 紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日(9時～17時)に前記お客様相談グループまたは全国しんぎん相談所(電話:03-3517-5825)にお申し出があれば、愛知県弁護士会(電話:052-203-1777、西三河支部0564-54-9449)、東京弁護士会(電話:03-3581-0031)、第一東京弁護士会(電話:03-3595-8588)、第二東京弁護士会(電話:03-3581-2249)の紛争解決センター等にお取次ぎいたします。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

なお、前記東京の弁護士会の場合は、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会において調停を行うこともでき、例えば、テレビ会議システム等を用いて東京の弁護士会と共同で行う方法(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。ご利用いただける弁護士会については、前記東京の弁護士会、全国しんぎん相談所または当金庫お客様相談グループにお尋ねください。

このほかに、証券業務に関する紛争は、当金庫が加入する日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた前記「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」でも受け付けています。