

お客さまへのお知らせ①

金融機関では、暴力団・暴力団員をはじめとする反社会的勢力との取引をいっさいお断りしております。

金融機関では、反社会的勢力との取引の停止や解約(以下「解約等」といいます。)に関する規定を、各種契約書や取引規定に盛り込んでおります。

- 預金口座の開設時や貸金庫、融資契約の締結時など各種取引のお申込みの際に、お客さまが反社会的勢力に該当しないことを表明し確認していただきます。
- 万一、表明して確認いただいた内容に虚偽の申告等があった場合には、解約等の対象となります。
- また、すでにお取引いただいている場合でも、反社会的勢力と判明した場合には、解約等の対象となります。

金融機関では、2007年6月に公表された、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」(犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ)に基づき、警察庁、金融庁等とも連携をとりつつ、反社会的勢力との関係遮断・関係解消のための取組みを積極的に推進しておりますので、お客さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

預金口座の売買・譲渡は犯罪です。 預金口座の売買・譲渡は決して行わないでください。

「改正犯罪収益移転防止法」により、下記の行為は禁止されております。

- (1)他人になりすまして口座を利用すべく通帳、キャッシュカード等を譲り受ける。
- (2)上記(1)の事情を知りながら、通帳、キャッシュカード等を譲り渡す。
- (3)正当な理由なく有償で通帳、キャッシュカード等の譲り受け、譲り渡しをする。

また、インターネット上などに売買の広告を載せることも禁止されています。

※違反した場合は、1年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金が科せられます。

※「業」としてこれらを行った場合は、3年以下の懲役もしくは500万円以下の罰金が科せられます。

反社会的勢力排除の取り組みとして定款の一部変更のお知らせ

2007年6月の政府指針「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」とそれに基づく行政当局の方針、全国の都道府県での暴力団排除条例の施行などにより、信用金庫には反社会的勢力との取引解消に向けたさらなる態勢整備が求められています。

当金庫においても、各種取引から反社会的勢力の排除に取り組んでおり、その一環として、当局の認可を得て定款を変更しています。これにより、下記Ⅰのいずれかに該当する者は当金庫の会員となることはできません。また、会員が下記のⅡのいずれかに該当する場合は総代会の決議により除名となることがあります。当金庫では、すでに預金取引・貸出取引等の各種約款・契約書等に「暴力団排除条項」を導入し、反社会的勢力を取引から排除する対象としておりますが、新たな措置によりさらに対応を徹底してまいります。

Ⅰ. 当金庫の会員となることができない者

1. 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時点から5年を経過してしない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者(以下これらを「暴力団員等」といいます)
2. 次の各号のいずれかに該当する者
 - (1)暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - (2)暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - (3)自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
 - (4)暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
 - (5)役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

Ⅱ. 総代会の決議により除名となることがある場合

1. 自らまたは第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為をしたとき
 - (1)暴力的な要求行為
 - (2)法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3)取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
 - (4)風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いてこの金庫の信用を毀損し、またはこの金庫の業務を妨害する行為
 - (5)その他(1)～(4)に準ずる行為
2. 「反社会的勢力ではないことの表明・確約に関する同意書」でしていただく、上記Ⅰの「1」および「2」のいずれにも該当しないことの表明ならびに将来にわたっても該当しないことの確約に関して虚偽の申告をしたことが判明したとき

みんなに安心 預金保険制度

預金保険制度により、決済用預金※(当座預金や利息のつかない普通預金など)は、全額保護されます。

※決済用預金とは、「無利息、要求払い、決済サービスを提供できること」という3要件を満たす預金です。どの預金が決済用預金に該当するかについては、窓口へお問い合わせください。

定期預金や利息つきの普通預金などは、金融機関毎に預金者1人あたり、元本1,000万円までとその利息等が保護されます。

(それを超える部分は、破たんした金融機関の財産の状況に応じて支払われることがあります(一部カットされることがあります。))

預金保険制度の対象となっている金融機関

- 信用金庫 ●信金中央金庫 ●銀行(日本国内に本店のあるもの) ●信用組合
 - 全国信用協同組合連合会 ●労働金庫 ●労働金庫連合会 ●株式会社商工組合中央金庫
- ※株式会社ゆうちょ銀行も預金保険制度の対象金融機関です。

預金保険制度についてのご質問等は預金保険機構もしくは最寄りの財務局まで。

預金保険機構 tel. 03(6262)5945
北海道財務局 tel. 011(709)2311
東北財務局 tel. 022(263)1111
関東財務局 tel. 048(600)1148
北陸財務局 tel. 076(292)7856
東海財務局 tel. 052(951)1774
近畿財務局 tel. 06(6949)6370

中国財務局 tel. 082(221)9221
四国財務局 tel. 087(811)7780
九州財務局 tel. 096(353)6351
福岡財務支局 tel. 092(411)7281
沖縄総合事務局 tel. 098(866)0095
金融庁 tel. 03(3506)6000

金融庁 <<https://www.fsa.go.jp>>・預金保険機構 <<https://www.dic.go.jp>>

2023年3月現在(店頭用)

お客さまへのお知らせ②

預金等に関する重要事項のお知らせ

金融サービスの提供に関する法律では、お客さま保護の観点から「勧誘方針」の公表と「重要事項」の説明を金融機関に義務づけています。当金庫の預金等に関する重要事項は以下のとおりです。

当金庫でお取引される際には、預金規定、各商品説明書、契約締結前交付書面等のほか事前に重要事項の説明をお受けいただき、内容をご確認くださいようお願い申し上げます。

1. 国内円預金(当座預金、別段預金、利息のつかない普通預金、利息のつく普通預金、定期預金、定期積金、貯蓄預金、通知預金、納税準備預金等)について

- 預金保険制度の対象となる預金です。
- 預金保険による保護の範囲は次のとおりです。

預金等の分類	保護の範囲
当座預金、別段預金、利息のつかない普通預金 (決済用預金(注1)に該当する預金です。)	全額保護
利息のつく普通預金、定期預金、定期積金、 貯蓄預金、通知預金、納税準備預金等	定額保護 合算して元本1,000万円までとその利息を保護(注2) 元本1,000万円を超える部分とその利息については、概算払い率に応じて払い戻される こととなります。(金額が一部カットされることがあります。)

(注1) 決済用預金は「無利息、要求払い、決済サービスを提供できること」という3要件を満たす預金で、全額保護されます。

(注2) 「利息」には定期積金の給付補てん金を含みます。また、当金庫に複数の口座がある場合には、決済用預金を除くそれらの預金・積金等の元本を合計して1預金者あたり元本1,000万円までとその利息、給付補てん金が保護されます。

※振込み等の仕掛り中の決済資金は全額保護されます。また、預金小切手(預手)、送金小切手(送手)は原則として全額保護されます。

※定期預金、定期積金、通知預金等を中途解約される場合には当金庫所定の中途解約利率が適用され、お客さまが期待される受取利息等を下回る場合があります。

2. 外貨預金について

- 預金保険制度の対象とならない預金です。
- 元本とその利息については、概算払い率に応じて払い戻されることがあります。したがって、金額が一部カットされることがあります。
- 預金保険制度の対象ではありませんが元本とその利息については、「概算払」の対象となります。
- 外貨預金(先物予約なし)を満期日等に元本やその利息を円貨で受け取られる場合は、為替相場の変動により、場合によっては為替差損が生じるリスク(為替変動リスク)があります。
- お預け入れおよびお引き出しの際は、手数料分を含んだ為替相場である当金庫所定のTTSレート(預入時)、TTBレート(引出時)をそれぞれ適用します。従って為替相場に変動がない場合でもTTSレートとTTBレートの差をご負担いただきますので、お引き出し時の円貨額がお預け入れ時の円貨額を下回るリスクがあります。

3. 保険商品について

- 預金ではなく、預金保険の対象ではありません。
- 払込み済み保険料の返済は保証されておりません。

4. 預金以外の金融商品について

債券、投資信託受益証券、保険に関する「重要事項」については、預金と性格・仕組みが異なっておりますので、ご契約いただく際に改めてご説明いたします。

キャッシュカードと暗証番号の厳重な管理をお願いします。

以下のような事項に該当する場合は被害に遭われても補償が受けられない、または補償額が減額されることがあります。くれぐれもご注意ください。

重大な過失となる 可能性があります。

- ①他人に暗証番号を知らせた場合
- ②他人にカードを渡した場合
- ③暗証番号をカード上に書き記していた場合
- ④その他①～③と同程度の著しい注意義務違反があると思われる場合

過失となる 可能性があります。

特に危険な暗証番号は下記のような番号です。
もし、該当番号であればただちに変更してください。

生年月日 車のナンバー 自宅の住所・地番・電話番号

勤務先の電話番号 その他、お客さま以外の方も知りうる番号

ロッカー、貴重品ボックス、携帯電話等と同じ番号

過失となる 可能性があります。

- カードを入れた財布等を自動車内などに放置したり、酪てい等により他人に容易に奪われる状況においた場合。
- 暗証番号を書いたメモや暗証番号を推測されるような書類等(免許証、健康保険証、パスポート等)とともにカードを携行・保管していた場合
- その他上記と同程度の注意義務違反があると認められる場合

重大な過失の場合

全く補償されない可能性があります。

過失の場合

被害額の75%しか補償されない可能性があります。

2022年4月現在(店頭用)

お客さまへのお知らせ③

「振り込め詐欺」の被害に遭われたお客さまへ

振り込め詐欺等の犯罪により、金融機関の口座に振り込まれ滞留している犯罪被害金を、被害に遭われた方に支払う手続き等について定めた法律「振り込め詐欺救済法」が平成20年6月21日に施行されました。この法律は、振り込め詐欺等の被害に遭われた方のために、金融機関の犯罪利用口座に振り込まれ、口座に滞留している犯罪被害金を被害者の方々に分配する手続等を定めた法律です。

対象となる具体的な犯罪利用口座は、「預金保険機構」からインターネットを利用して順次公告されます。被害に遭われたお客さまは、下記「預金保険機構」の「振り込め詐欺救済法に基づく公告」ホームページより「不正利用口座」の内容をご確認ください。

預金保険機構公告関係のホームページ <http://furikomesagi.dic.go.jp/>

支払額について

支払額は、口座残高や被害に遭われた方の数等に応じて変わります。

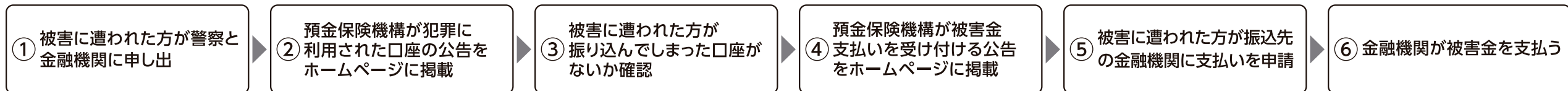
- 被害者の方がおひとりで、かつ対象の犯罪利用口座にお振込みされた総額が当該口座に滞留している場合、被害金は全額支払われる予定です。
- 犯罪利用口座に滞留している残高が被害金の総額より少ない場合には、金融機関は口座残高を超えて被害金の支払いを行うものではありません。またこのうち、被害者が複数の場合には、被害者間で振込金額に応じ按分することとなります。このような場合など、被害金全額の支払いができない場合がありますのでご了承ください。なお、犯罪利用口座の残高が千円未満の場合は、本法令による支払手続の対象とはなりません。

支払手続きまでには、少なくとも90日以上かかりますのでご了承ください。

被害金支払いのお申し出について

振込先の金融機関へ「申請書」「本人確認書類」「振込みの事実を確認できる資料」をお持ちください。具体的な手続は、お振込先の金融機関へお問い合わせください。被害に遭われた方は、お早めにお名前、ご連絡先などをお振込先の金融機関へご連絡ください。預金保険機構による公告前でも、支払いが受けられる場合などは、順次お手続き等についてご案内させていただくことがあります。

被害金支払いの流れ



預金等の不正な払戻し被害が発生した場合の補償について (対象：個人のお客さま)

当金庫では、万一、個人のお客さまが偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳(証書)の盗難およびインターネットバンキングによる預金等の不正な払戻し被害に遭われた場合には、次の補償基準等に基づき補償を行わせていただきます。

※「お客さまの『重大な過失』または『過失』となりうる場合」に該当する場合には、被害額の全額または一部について補償しかねることがありますので、十分ご注意ください。

偽造・盗難キャッシュカード被害の場合

	お客さまの状況		
	無過失	過失(重大な過失以外)があった場合	故意または重大な過失があった場合
偽造キャッシュカード被害	原則として被害額の全額を補償		被害額は補償いたしかねる場合があります
盗難キャッシュカード被害	原則として被害額の全額を補償	原則として被害額の75%を補償	被害額は補償いたしかねる場合があります
条件	①速やかに当金庫に通知していただくこと ②遅滞なく盗難に至った事情、状況等を当金庫へ十分な説明を行っていただくこと ③偽造キャッシュカード/警察へ被害届を提出し、捜査に協力されていること 盗難キャッシュカード/警察へ被害届を提出し、その他盗難に遭われたことを推測するに足る事実の確認ができるものを提示いただくこと		

盗難通帳(証書)・インターネットバンキング被害の場合

	お客さまの状況		
	無過失	過失(重大な過失以外)があった場合	故意または重大な過失があった場合
盗難通帳(証書)被害	原則として被害額の全額を補償	原則として当金庫所定の割合により補償	被害額は補償いたしかねる場合があります
インターネットバンキング被害	原則として被害額の全額を補償	被害に遭われた状況を踏まえ、個別に補償の判断させていただきます	
条件	①速やかに当金庫に通知していただくこと ②遅滞なく盗難に至った事情、状況等を当金庫へ十分な説明を行っていただくこと ③盗難通帳(証書)/警察へ被害届を提出し、その他盗難に遭われたことを推測するに足る事実の確認ができるものを提示いただくこと インターネットバンキング/警察へ被害届を提出し、捜査に協力されていること		

偽造・盗難キャッシュカード被害に係る過失基準等

- 「重大な過失」となりうる場合
 - (1)他人に暗証番号を知らせた場合(病気の方が介護ヘルパーなどに対して暗証番号を知らせたうえでキャッシュカードを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合はその限りではありません)
 - (2)暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合
 - (3)他人にキャッシュカードを渡した場合
 - (4)その他(1)から(3)までの場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合
- 「過失」となりうる場合
 - (1)次の①または②に該当する場合
 - ①生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車等のナンバーを暗証番号にしていた場合で、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証番号を推測させる書類等(免許証、健康保険証、パスポートなど)とともに携行・保管していた場合
 - ②暗証番号を容易に第三者が認知できるような形でメモなどに書き記し、かつ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合
 - (2)(1)のほか、次の①のいずれかに該当し、かつ②のいずれかに該当する場合で、これらの事由が相まって被害が発生したと認められる場合
 - ①暗証番号の管理
 - (ア)生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車等のナンバーを暗証番号にしていた場合
 - (イ)暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話等当金庫の取引以外で使用する場合
 - ②キャッシュカードの管理
 - (ア)キャッシュカードを入れた財布などを、第三者に容易に奪われる状態においていた場合
 - (イ)酔っ払い等により通常の注意義務を果たせなくなるなどキャッシュカードを容易に他人に奪われる状況においていた場合
 - (3)その他(1)、(2)の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

盗難通帳(証書)被害に係る過失基準等

- 「重大な過失」となりうる場合
 - (1)他人に通帳(証書)を渡した場合
 - (2)他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合
 - (3)その他(1)および(2)の場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合
- 「過失」となりうる場合
 - (1)通帳(証書)を他人の目につきやすい場所に放置するなど、第三者に容易に奪われる状態においていた場合
 - (2)届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳(証書)とともに保管していた場合
 - (3)印鑑を通帳(証書)とともに保管していた場合
 - (4)その他(1)～(3)の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

インターネットバンキング被害に係る過失基準等

被害に遭われた状況等を踏まえ、個別の事案ごとに判断させていただきます(パスワード・ご契約者カードは重要な情報ですので厳重な管理をお願いいたします)。

(注)盗難キャッシュカード、盗難通帳(証書)、インターネットバンキング被害の補償の対象となる期間は、被害を当金庫に通知した日から遡って原則30日までです。

2022年4月現在(店頭用)

お客さまへのお知らせ④

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・異常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。

利益相反管理方針

当金庫は、お客さまとの取引にあたり、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、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、以下の事項を遵守いたします。

1. 当金庫は、当金庫がお客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当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立また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)その他、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対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
 - ③対象取引また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およ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およ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および有効性について定期的に検証します。

顧客保護等管理方針

当金庫は、お客さまの利益を保護し、利便性の向上を図るため、以下の事項について誠実に取組み、お客さまの立場にたった業務運営を行ってまいります。

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、そのご理解やご経験・ご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、お客さまからのご意見や相談および苦情については、真摯に対応し、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めます。
3. 当金庫は、お客さまに関する情報につきまして、業務上必要な範囲内で、法令等に従って適切に取得し、安全に管理します。
4. 当金庫は、お客さまとの取引に関連する業務を外部業者に委託する場合は、お客さまの情報管理や対応が適切に行われるよう努めます。
5. 当金庫は、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必要かつ適切な措置を講じます。
6. その他、お客さまの保護及びお客さまの利便の向上のため必要と判断される業務の管理を適切かつ十分に行います。

※本方針において「お客さま」とは当金庫をご利用されている方及びご利用されようとしている方をいいます。

※お客さま保護等の必要性のある業務とは、与信取引、預金等の受入れ、その他金融商品の販売、仲介、募集等の、お客さまと当金庫の間で行われる全ての取引をいいます。

2022年4月現在(店頭用)

お客さまへのお知らせ⑤

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、お客さまからの問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争(以下「相談・苦情等」という。)を営業店または法務部で受け付けています。

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、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. 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・苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

担当部署	唐津信用金庫 法務部
郵便番号	〒847-0012
住所	佐賀県唐津市大名小路310番地の35
T E L	0955-73-2105
F A X	0955-74-5414
受付時間	9:00～17:00(信用金庫営業日)
受付媒体	電話、手紙、FAX、面談

※お客様の個人情報は苦情等の解決を図るため、またお客様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」や「九州北部地区しんきん相談所」等でも相談・苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記法務部にご相談ください。

しんきん相談所

	全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)	九州北部地区しんきん相談所 (一般社団法人九州北部信用金庫協会)
住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒812-0016 福岡市博多区博多駅南1-10-4 第二博多偕成ビル3F
電話番号	03-3517-5825	092-481-8815
受付日時	信用金庫営業日 9:00～17:00	信用金庫営業日 9:00～17:00
受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談

5. 福岡県弁護士会のほか、東京弁護士会等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、法務部または上記「しんきん相談所」へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立てていただくことも可能です。

福岡弁護士会仲裁センター

名称	天神弁護士センター	北九州法律相談センター	久留米法律相談センター
住所	〒810-0004 福岡市中央区渡辺通5-14-12 (南天神ビル内)	〒803-0816 北九州市小倉北区金田1-4-2 (北九州弁護士会館内)	〒830-0021 久留米市篠山町11-5 (筑後弁護士会館内)
電話番号	092-741-3208	093-561-0360	0942-30-0144
受付日時	月～金曜日 9:00～19:00 土日祝日 9:00～13:00	月～金曜日 (祝日を除く) 9:30～12:30、13:30～15:30	月～金曜日 (祝日を除く) 10:00～11:30、13:00～16:00

東京弁護士会等

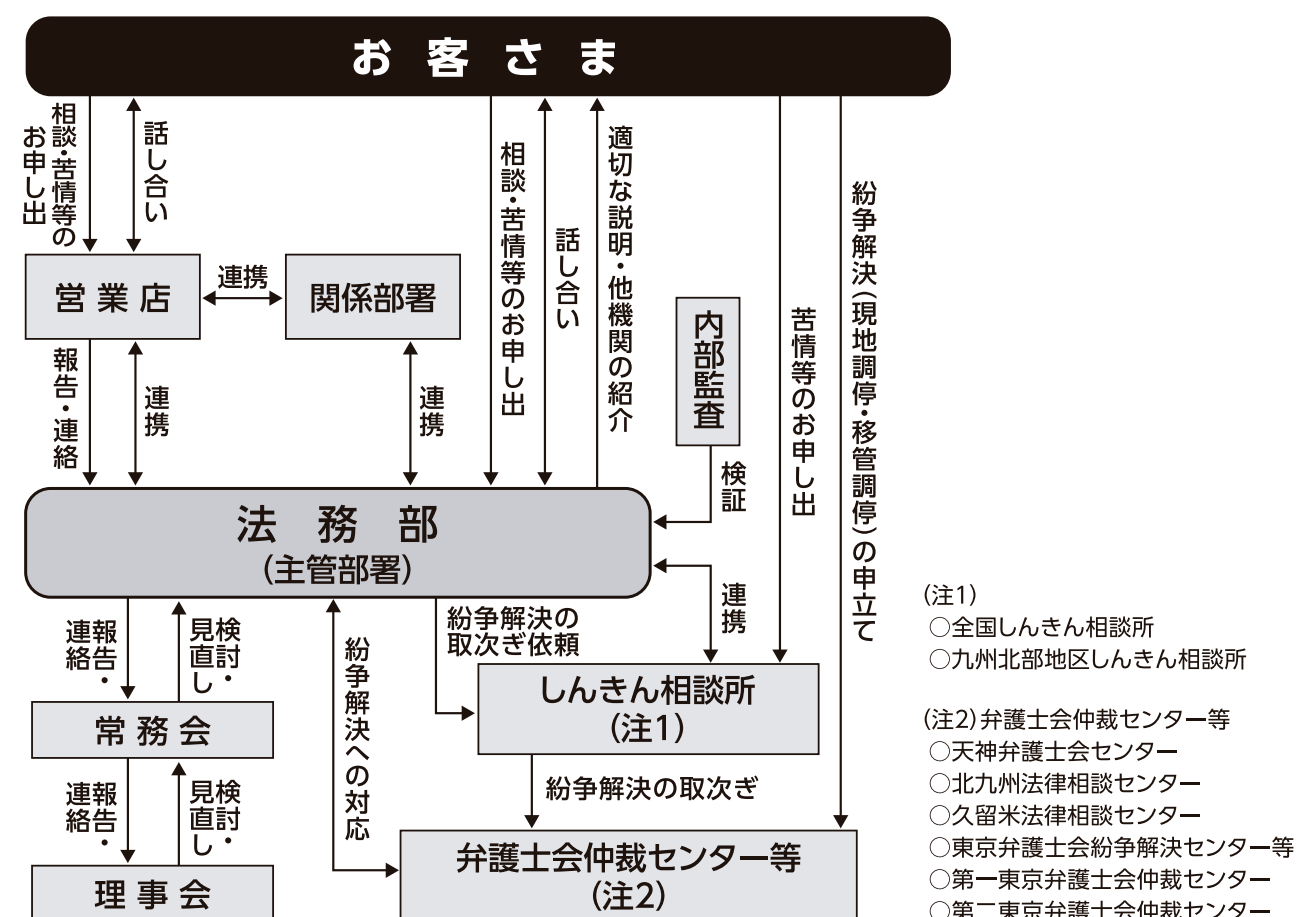
名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～15:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金

6. 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。

- (1) 営業店および各部署に責任者をおくとともに、法務部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、関係部署および法務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) 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、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を営業店、関係部署および法務部から行います。
- (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、内部監査部門が検証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) 相談・苦情等への取組体制



2022年4月現在(店頭用)