

金融ADR制度への対応

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。

【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的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、ポスター等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日(9時～16時30分)に営業店(電話番号は65ページ参照)またはコンプライアンス室(電話:0120-500-430)にお申し出ください。

【紛争解決措置】

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に左記コンプライアンス室または全国しんきん相談所(9時～17時、電話:03-3517-5825)公益社団法人民間総合調停センター(電話:06-6364-7644)、東京弁護士会(電話:03-3581-0031)などの仲裁センターにお取次ぎいたします。また、お客さまから各仲裁センターに直接お申し出いただくことも可能です。なお、前記弁護士会の仲裁センターは、東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。

金融商品販売に係る勧誘方針

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、お客さまの知識、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・ご購入は、お客さま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、お客さま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、お客さま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、お客さま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。
- 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、窓口までお問い合わせください。

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。

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程に基づき、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。)、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.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。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
- 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。

「お客さま本位の業務運営方針」に関する宣言（フィデューシャリー・デューティー宣言）

大阪厚生信用金庫は、お客さま本位の業務運営を実現するための方針を以下のとおり、決めました。本方針を、より良い業務運営の実現のため、定期的に見直し致します。

【お客さまの最善の利益の追求】

大阪厚生信用金庫は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図るべく、努力してまいります。
また、このような業務運営が組織文化として定着するよう努めてまいります。

【利益相反の適切な管理】

大阪厚生信用金庫は、お客さまとのお取引における利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理してまいります。

【手数料等の明確化】

大阪厚生信用金庫は、名目を問わず、お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまが理解できるよう情報提供を適切に行います。

【重要な情報の分かりやすい提供】

大阪厚生信用金庫は、お客さまとの情報の非対称性があることを踏まえ、手数料等の明確化のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすくご提供いたします。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

大阪厚生信用金庫は、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行ってまいります。

【当金庫職員に対する適切な動機づけの枠組み等】

大阪厚生信用金庫は、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまの公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、職員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備し、運営してまいります。

以上