

## 顧客保護等管理態勢

### 顧客保護等管理態勢に関する基本的な考え方

顧客保護等管理とは、東海ろうきんをご利用いただくお客さまの保護ならびに利便性向上の観点から、「お客さまに対する適切かつ十分な説明」、「相談・苦情等への適切な処理」、「顧客情報の適切な管理」、「外部委託業務の的確性の確保」、「お客さまの利益が不当に害されることがないことの確保」「利便性向上のための施策の管理」等を一層充実させていくことを指します。

顧客保護等管理態勢を構築することは、東海ろうきんの業務の健全性および適切性の観点から極めて重要であり、役職員は「お客さまの視点」から業務を捉え、各種業務を検証し、改善していくことが求められています。東海ろうきんでは、「お客様保護等管理方針」を定めるとともに、この方針に基づいて顧客保護等に関する各種規程を制定しています。また、コンプライアンス研修等を実施するなかで、顧客保護等の重要性を全職員へ周知・徹底し、お客さまの保護ならびに利便性の向上に努めています。

※「お客様保護等管理方針」は東海ろうきんホームページに掲載しています。

### 個人情報保護に関する基本的な考え方

高度情報化社会を迎え、金融機関に対しては、お客さまの情報のお取り扱いについて以前にも増して、一層厳格な管理が求められています。東海ろうきんでは、「情報もお客さまからお預かりする大切な財産である」という認識に立ち、個人情報保護法をはじめ、金融庁ガイドライン等を遵守し、個人情報の取得や利用等に関する「プライバシーポリシー」を策定しています。また、役職員に対して情報の安全管理に関する研修を実施する等、個人情報保護に対する態勢の整備・徹底を図っています。

※プライバシーポリシーは、東海ろうきんホームページに掲載しています。

### 金融商品の勧誘方針

お客さまの資産運用ニーズの多様化、金融技術等の進展等を背景に、これまでにない金融商品が次々と販売されています。このような金融環境の変化や、金融商品を取扱う金融機関とそれを購入されるお客さまとの情報格差の問題を受け、東海ろうきんでは、お客さまの自己責任においてお取引いただくことを前提に、お客さまに安心して金融商品を購入いただけるよう、金融商品の勧誘・販売に関する規程・マニュアル等の整備を行うとともに、「金融商品の勧誘方針」に基づいた勧誘を実践しています。

※金融商品の勧誘方針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。



### 利益相反管理方針

東海ろうきんは、労働組合等の働く仲間が、お互いを助け合うために資金を出し合って作った協同組織の金融機関です。すべてのお客さまは平等に利益・サービスを受けるものであり、お客さまの不利益のもと、東海ろうきんが利益を受けることがあってはなりません。東海ろうきんでは、利益相反管理方針を制定・公表しており、今後も高い自己規律に基づき、利益相反管理に努めてまいります。

※利益相反管理方針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。

### 保険・共済募集指針

東海ろうきんでは、生命保険・損害保険募集業務および共済募集業務を行っています。保険・共済募集に際しては、各種法令、内部規程等を厳格に遵守し、お客さまのご意向と実情に応じた適正な募集に努めています。また、お客さまへの商品説明等においては、販売・勧誘形態に応じてお客さま本位の方法で行う等の創意工夫を図っています。

※保険募集指針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。

※共済募集指針は、東海ろうきんホームページに掲載しています。



©ROKIN

東海ろうきんホームページアドレス

<https://tokai.rokin.or.jp/>

東海ろうきん

検索

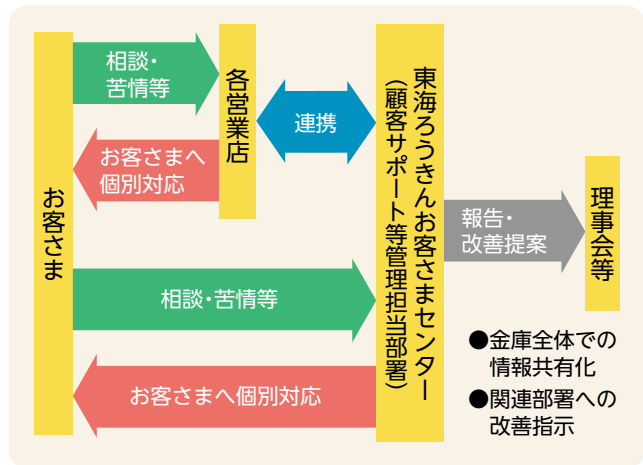
## 苦情への対応の概要(金融ADR制度への対応について)

東海ろうきんの事業運営に関してお客さまよりいただく「不満足」の表明を真摯に受け止めます。これが、東海ろうきんの健全な発展のための重要なメッセージであることを十分認識したうえで、ご不満などの解消とその原因となった事項の改善に向けて適切に対応し、お客さまの信頼とお客さまの満足度を高めます。

東海ろうきんがそのために定める苦情対応に関する内部規程の概要等を、以下に公表します。

### ●「苦情」に関する取組

東海ろうきんは、右図のような態勢で、お客さまからの声を真摯に受け止め、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に努めています。



### ●苦情窓口

(1) 東海ろうきんの事業運営に関する苦情については、本支店のほか、下記の受付窓口までお申し出ください。

**東海ろうきんお客さまセンター**      フリーダイヤル：0120-226616  
 電話による受付時間：9:00～18:00(土・日・祝日および金融機関の休日を除く)  
 E-mail：okyakusama@tokai.rokin.or.jp      郵送先：〒460-0007 愛知県名古屋市中区新栄1丁目7番12号

(2) 下記の一般社団法人全国労働金庫協会が設置・運営する「ろうきん相談所」でも、ろうきんに関するご相談・苦情等をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申出者のご理解を得たうえで、お取引先との労働金庫に対して迅速な解決を促します。

**全国労働金庫協会 ろうきん相談所**      フリーダイヤル：0120-177288  
 電話による受付時間：9:00～17:00(土・日・祝日および金融機関の休日を除く)  
 E-mail：soudansyo@ho.rokinbank.or.jp  
 郵送先：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台2-5-15

(3) お客さまが、紛争解決センター・仲裁センターへ直接お申し出いただくこともできます。

	名称	住所	電話番号	受付日/時間
紛争解決機関	愛知県弁護士会 紛争解決センター	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2 愛知県弁護士会館2階	052-203-1777	月～金(祝日、年末年始を除く) 10:00～16:00
	愛知県弁護士会西三河支部 紛争解決センター	〒444-0804 岡崎市明大寺町字道城ヶ入34-10	0564-54-9449	月～金(祝日、年末年始を除く) 10:00～16:00
	東京弁護士会 紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館6階	03-3581-0031	月～金(祝日、年末年始を除く) 9:30～12:00, 13:00～15:00
	第一東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館11階	03-3595-8588	月～金(祝日、年末年始を除く) 10:00～12:00, 13:00～16:00
	第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3 弁護士会館9階	03-3581-2249	月～金(祝日、年末年始を除く) 9:30～12:00, 13:00～17:00

紛争解決センター・仲裁センターでは、あっせんまたは仲裁による解決方法が取られます。東京3弁護士会では最寄の弁護士会に事件を移管する移管調停、最寄の弁護士会仲裁センターとテレビ会議システム等を通じて結び両弁護士会が共同で行う現地調停も行っていきます。移管調停は愛知県・岐阜県の弁護士会への移管が可能です。現地調停は東海3県では行われておりません。(2019年7月現在)

### ●紛争解決措置の概要

(1) 弁護士会「紛争解決センター・仲裁センター」への取次ぎ

東海ろうきんへの苦情申立て中、弁護士会が設置運営する紛争解決センター・仲裁センターへの取次ぎも可能ですので、上記の苦情窓口へお申し出ください。

(2) 紛争解決のための機関

紛争解決のための機関を、労働金庫では前掲のとおり弁護士会が運営する紛争解決センター・仲裁センターとしています。

(a) 解決の方法と期間

紛争解決センター・仲裁センターでは、紛争の柔軟な解決のために、まずは話し合いによる解決を目指します。

解決方法には、あっせんと仲裁があります。あっせんとはあっせん人が当事者双方の言い分を十分に聞き和解のあっせんを行う手続です。

仲裁とは当事者双方が仲裁人の判断に従うという合意(仲裁合意)のうえ、仲裁人が当事者の言い分を聞き最終的に判断します(仲裁判断)。

仲裁判断は裁判所の判決と同じ効力が認められ、後から裁判で争うことはできません。審理日数は概ね160日前後。

審理回数は平均3.7回程度です。(日本弁護士連合会 仲裁ADR統計年報:2018年の場合)

(b) 主な費用

主な費用は以下のとおりです。(愛知県弁護士会紛争解決センターの場合)

・申立手数料 10,000円(消費税別) 原則として当金庫が負担します。

・成立手数料 解決額(千円未満切捨)の区分ごとに一定率に定額を加算(消費税別)

例) 100万円を超え200万円以下……………(5%+3万円)×0.8 ※成立手数料は、原則としてお客さまと当金庫の折半となります。