

お客さま対象アンケート

お客さまからの幅広い「声」をお聞きし、お客さま起点での商品・サービスの提供、改善に取り組んでいます。お客さまの当行に対する「顧客ロイヤルティ（企業に対する信頼や愛着）」を量り、さらなるCS向上を目指すため、「お客さま対象アンケート」を実施しています。

窓口対応に聞こえやすい環境を

聴力に不安のあるお客さまも安心して窓口をご利用いただけるよう、店舗窓口（一部店舗を除く）に卓上型対話支援システム「comuoon（コミュニケーション）」を設置しました。誰もが幸せに暮らせる社会の実現に向けた環境整備を積極的に進めています。



卓上型対話支援システム「comuoon（コミュニケーション）」

特殊詐欺にご注意ください！

オレオレ詐欺・還付金詐欺などの「振り込め詐欺」と投資詐欺などの「振り込め類似詐欺」の特殊詐欺が増加しています。ご注意ください。

最近の特殊詐欺の特徴

- 著名人を騙り、SNS広告や偽サイトを通じて「必ず儲かる」などの言葉で勧誘する手口があります。少額の利益を振り込むことで信頼を深めさせ、さらに多額の利益を得るための「手数料」や「保証金」などを要求し、繰り返し振込をさせます。
- 警察官を騙る手口では、「あなたの口座が犯罪に使われている」「口外すると逮捕されるので誰にも言うな」などと不安を煽り、偽の警察手帳や逮捕状を見せて信用させます。その後、「捜査に必要」と称して、繰り返し振込を要求されます。
- 自治体や税務署、年金事務所などの職員を名乗り、医療費や税金などの還付手続があるかのように装ってATMまで誘導し、ATMの操作を指示して、犯人の口座へお金を振り込ませ、騙し取る詐欺。

振り込め詐欺等の被害にあったとき、心当たりがあるときは、振込先の金融機関に速やかにご連絡ください。振込先が当行の場合は、下記までご連絡ください。

ハローサポート

 **077-521-9530**
(銀行休業日を除く9:00～17:00)

金融商品の販売について

「お客さま本位の業務運営」の考え方に基づき、金融商品の販売にあたっては、「お客さまカードおよび今回のお取引情報」を用い、お客さまのニーズを正確にお伺いし、お客さまの知識や経験等を踏まえ、適切な商品をご提供するよう努めています。

加えて、ご高齢のお客さまへの金融商品の販売にあたっては、商品性や価格変動などを勘案のうえ、管理者による面談やご家族（次世代）同席で商品説明を受けていただくようお願いしています。

保険商品については「ご意向お伺いシート」を用いてお客さまのご意向を正確に把握し、ご意向に適合した商品の情報提供を行ったうえでお客さまに商品をお選びいただき、「契約概要」等の詳細なご説明を実施する体制を整えています。

金融ADR制度について

「金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）」とは、お客さまの利便性や金融商品・サービスに関する信頼性の向上を目的とした制度です。

金融機関との間でトラブルが発生した際、お客さまには金融機関相談窓口のほか、「金融ADR制度」のご活用で通常の裁判より安価かつ簡易・迅速な手続きでトラブルの解決を図ることができます。

当行では、指定銀行業務紛争解決機関として「全国銀行協会」と契約を締結し、この制度に取り組んでいます。

銀行に関するさまざまなご相談やご照会の受付窓口



全国銀行協会
相談室

〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1

0570-017109
03-5252-3772

- 受付日:月～金曜日(祝日および銀行の休業日を除く)
- 受付時間:午前9時～午後5時

