

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、お客様からのご要望・苦情・紛争等(以下「苦情等」といいます)を
営業店またはお客様相談室で承っております。

1. 苦情等をお受けした場合、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・公平に苦情等の解決に努めます。
3. お客様からお受けした苦情等については記録・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。苦情等は営業店または次の担当部署へご相談ください。

お客様相談室

住 所：〒170-8477 東京都豊島区巣鴨2丁目10番2号 TEL:0120-45-0690
受付時間：9:00～17:00(信用金庫営業日)
受付方法：電話、手紙、面談

*お客様の個人情報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」をはじめとする他の機関でも苦情等を承っております。
詳しくは上記お客様相談室にご相談ください。

全国しんきん相談所 [一般社団法人全国信用金庫協会]

住 所	〒103-0028 中央区八重洲1-3-7
電話 番 号	03-3517-5825
受 付 日 時	月～金(祝日、年末年始除く) 9:00～17:00
受 付 方 法	電話、手紙、面談

5. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会(以下「東京三弁護士会」という)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、上記お客様相談室または全国しんきん相談所へご相談ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

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 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関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(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～17:00

6. 東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。
その際には、次の(1)、(2)の方法により、お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。
なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫お客様相談室にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページをご覧ください。

(1) 現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。
例えば、お客様は埼玉弁護士会の仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続きを進めることができます。

(2) 移管調停

当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。
例えば、埼玉弁護士会の仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

7. 投資信託や公共債等の証券業務に関する苦情等は、日本証券業協会より苦情等の解決業務の委託を受けた「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)」でも受け付けております。

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)	
住 所	〒103-0025 中央区日本橋茅場町2-1-13
電 話 番 号	0120-64-5005
受 付 日 時	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:00～17:00

8. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客様からお受けした苦情等に迅速・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、当金庫に対するお客様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置くとともに、お客様相談室がお客様からの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) お客様からお受けした苦情等については、事実関係を把握し、営業店、関係部署およびお客様相談室が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 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、苦情等をお受けしたお客様に対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明をお客様相談室から行います。
- (4) お客様からの苦情等は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも承っておりますので、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、適切に協力いたします。
- (6) お受けした苦情等は記録・保存し、その対応結果に基づき、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) 苦情等への対応を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) 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) お客様からの苦情等は、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まいります。
- (10) 苦情等への取組体制

