

# 金融ADR制度への対応

## 当金庫の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫では、お客さまからの相談、苦情、紛争などの「苦情等」を受け付けております。営業店または本部担当部署へお申出ください。

### 1. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申出に迅速、公平かつ適切に対応するため、次のとおり金融ADR制度を踏まえ、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様の信頼の向上に努めます。

- (1) 営業店と本部各部署に責任者、担当者を置くほか、担当部署がお客さま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) 苦情等のお申出には、事実関係を把握し、営業店、担当部署及び関係部署が連携して速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応に当たっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申出のあったお客様に対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を担当部署から行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申出は、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、当該仲裁センター等の規則等も踏まえて適切に協力します。
- (6) お申出の内容はすべて記録し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢のあり方を検討するなど適宜見直しを行います。
- (7) 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体制を整備しております。
- (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) お客さまからの苦情等は、業務改善や再発防止等に必要な措置を講ずることにより、今後の業務運営に活かしてまいります。
- (10) お客様の個人情報、苦情等の解決を図ることのほか、お客様とのお取引を適切かつ円滑に行うこと以外には利用しません。

### 2. 担当部署

当金庫では、次のとおり苦情等に関する担当部署を設置しております。

部署名	コンプライアンス統括部
住所	〒494-8611 一宮市篁屋一丁目5番6号
電話番号	0120-102-305 (フリーダイヤル)
eメール	houmu@bi-shin.co.jp
受付日時	月曜日～金曜日 9:00～17:30 (注)
受付媒体	電話、書面、面談、eメール

(注) 祝休日、年末年始などの金融機関休業日を除きます。

### 3. 当金庫以外の苦情等受付機関

一般社団法人全国信用金庫協会が設置、運営する全国しんきん相談所をはじめ、各地区のしんきん相談所でも苦情等のお申出を受け付けております。詳しくは担当部署にご相談ください。

全国しんきん相談所(一般社団法人全国信用金庫協会内)	
住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
電話番号	03-3517-5825
受付日時	月曜日～金曜日 9:00～17:00 (注)
受付媒体	電話、書面、面談

(注) 祝休日、年末年始などの金融機関休業日を除きます。

### 4. 弁護士会の紛争解決センター等

愛知県弁護士会の紛争解決センターや東京三弁護士会(東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会)の各弁護士会が設置、運営する紛争解決センター、仲裁センターで紛争の解決を図ることもできますので、担当部署または全国しんきん相談所へご相談ください。なお、お客さまが直接、各弁護士会に申し立てることもできます。

名称	愛知県弁護士会 紛争解決センター	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	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3		
電話番号	052-203-1777	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月曜日～金曜日 10:00～16:00 (注)	月曜日～金曜日 9:30～12:00,13:00～15:00 (注)	月曜日～金曜日 10:00～12:00,13:00～16:00 (注)	月曜日～金曜日 9:30～12:00,13:00～17:00 (注)

(注) 祝休日、年末年始などの金融機関休業日を除きます。

### 5. 現地調停・移管調停

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さまも利用することができます。その際、現地調停または移管調停の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京都以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することができます。

なお、利用することができる弁護士会は、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担当部署にお尋ねいただくか、当金庫ホームページ(<http://www.bi-shin.co.jp/>)をご覧ください。

- (1) 現地調停 東京三弁護士会所属の弁護士と地方の弁護士会所属の弁護士がともに調停人となり、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、お客さまは、愛知県弁護士会の紛争解決センターへ出掛け、同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しいただくことにより調停手続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上で、地方の弁護士会に案件を移管します。例えば、愛知県弁護士会の紛争解決センターに案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で調停手続を進めることができます。