

新井信用金庫における苦情処理措置・紛争解決措置の概要

当金庫では、お客様からのご相談、苦情等（紛争等を含む。以下ご相談、苦情等を「苦情等」という。）を各営業店または本店営業部で受け付けています。

1. 苦情等のお申出があった場合には、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・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・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お申し出下さい。

新井信用金庫 本店営業部
所 在 : 〒944-8601 新潟県妙高市栄町2-3
電 話 : 0255-72-3101
F A X : 0255-70-1146
メール : araisk@crocus.ocn.ne.jp
受付時間 : 9:00~17:00 (当金庫営業日)

* お客様の個人情報をお伺いする場合がございますが、個人情報は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、(社)全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」などでも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記本店営業部にご相談下さい。

全国しんきん相談所 ((社)全国信用金庫協会)
所 在 : 〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
電 話 : 03-3517-5825
受付時間 : 9:00~17:00

5. 苦情等の解決を図るにあたって、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京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も可能ですので、上記本店営業部または全国しんきん相談所へお申し出下さい。なお、各弁護士会に直接申立て頂くことも可能です。

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 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日 時 間	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. 苦情等への対応方針

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に対し、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、公平・誠実・適切に対処し迅速な解決によってお客さま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配置するとともに、本店営業部がお客さまからの苦情等を一元管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、倫理法務室など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、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申し出は、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いますので、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、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・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) 苦情等への対応が実効のあるものとするため、内部けん制が効く態勢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・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いきます。
- (10) 苦情等への取組体制

