

# 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、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店またはお客様相談課で受け付けています。

1. 苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

碧海信用金庫 お客様相談課	
住 所	〒446-8686 安城市御幸本町15番1号
電話番号	0120-834-587（フリーダイヤル）
F A X	0566-77-8148
Eメール	hekishinei@katch.ne.jp
受付時間	月～金（祝日、年末年始除く）の9:00～17:00

※お客さまの個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客さま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。

2. 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」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは当金庫お客様相談課にご相談ください。内容やご要望等に応じて適切な外部機関をご紹介します。

	全国しんきん相談所( (社)全国信用金庫協会)
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～金(祝日、年末年始除く)の9:00～17:00
受付方法	電話、手紙、面談

※証券業務については日本証券業協会から苦情の解決業務等の委託を受けた「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」（電話：0120-64-5005）でも苦情等の対応をしています。

3. 愛知県弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する紛争解決センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当金庫お客様相談課または全国しんきん相談所にお申し出ください。その際には、当該紛争解決センター等の規則等も踏まえ、適切にご協力いたします。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	愛知県弁護士会 紛争解決センター	愛知県弁護士会西三河支部 紛争解決センター
住 所	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	〒444-0875 岡崎市竜美西2-1-12
電話番号	052-203-1777	0564-54-9449
受付日 時 間	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～16:00

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

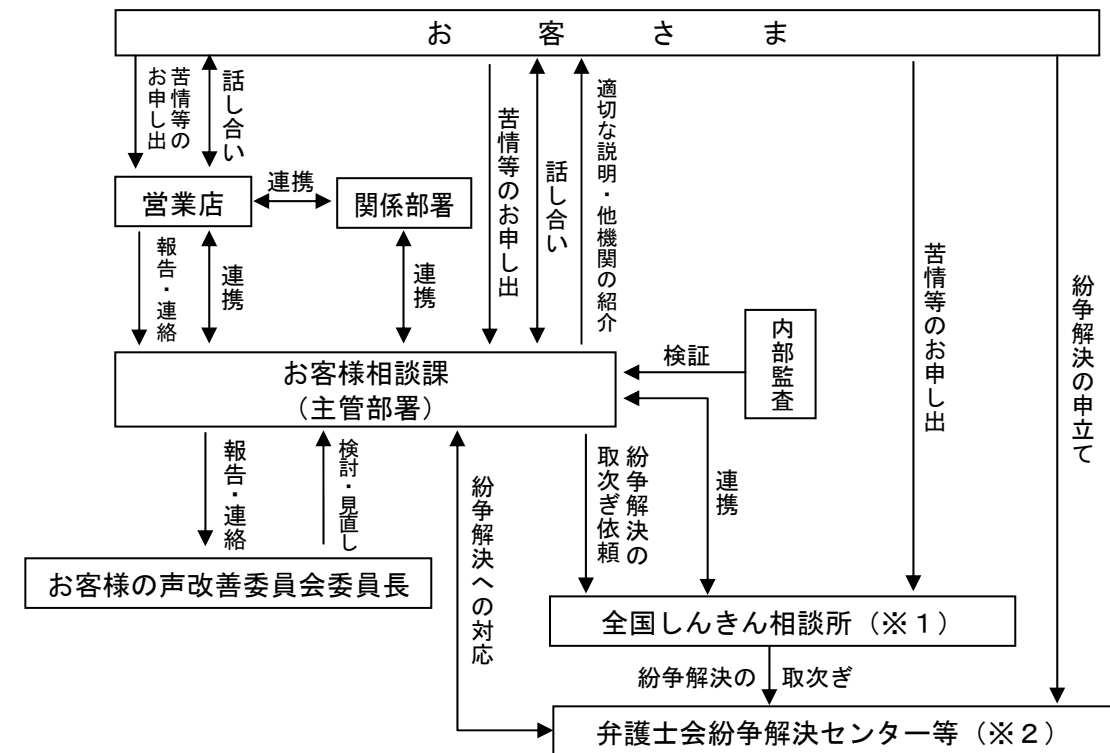
証券業務については、日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター」（電話：0120-64-5005）を利用して紛争の解決を図ることもできますので、当金庫お客様相談課にお申し出ください。

## 4. 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し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）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、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- 苦情等のお申し出については、その内容を十分に伺ったうえ、事実関係を把握し、営業店、関係部署およびお客様相談課が連携したうえ、迅速・公平に解決を図るよう努めます。
- 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、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を行います。
- 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。
- 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する紛争解決センター等を利用することができます。その際には、当該紛争解決センター等の規則等も踏まえ、適切にご協力いたします。
- 苦情等に対応するため、当金庫内部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・徹底しています。
- 営業店および各部署に責任者をおくとともに、お客様相談課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。
- 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。
- 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。
- 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。

## 5. 当金庫の苦情等への取組体制



※1：証券業務については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でも苦情等の対応をしています。

※2：証券業務については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を利用して紛争の解決を図ることもできます。