

# 苦情処理措置・紛争解決措置 (金融ADR制度)への対応

## 〔苦情処理措置〕

1. 当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ・店頭掲示等で公表しております。苦情等は当金庫営業日(9時～17時)に営業店又はお客様相談室までお申し出ください。

|                |                                    |
|----------------|------------------------------------|
| <b>北海道信用金庫</b> | 住 所 / 札幌市中央区南2条西3丁目15番地の1          |
| <b>お客様相談室</b>  | T E L / 011-241-1661               |
|                | F A X / 011-241-7221               |
|                | Eメール / 北海道信用金庫ホームページメニュー「お問い合わせ」より |
|                | 受付時間 / 9:00～17:00(当金庫営業日)          |
|                | 受付媒体 / 電話、手紙、面談、FAX、Eメール           |

※当金庫は、お客さまからの苦情等を営業店又はお客様相談室で受け付けております。その際、お客さまの個人情報は苦情等の解決を適切かつ円滑に行うために利用させていただきます。

2. 当金庫のほかに、「北海道地区しんきん相談所」又は「全国しんきん相談所」でも苦情等のお申し出を受け付けております。詳しくはお客様相談室にご相談ください。

## 〔紛争解決措置〕

当金庫は紛争解決のため、お客様相談室のほかに、「北海道地区しんきん相談所」又は「全国しんきん相談所」にお申し出があれば、札幌弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会の仲裁センター等にお取次ぎいたします。

また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。詳しくはお客様相談室にご相談ください。

|  |   |
|--|---|
| <p style="text-align: center;"><b>北海道地区しんきん相談所</b><br/>(一般社団法人北海道信用金庫協会)<br/>〒060-0005 札幌市中央区北5条西5-2-5<br/>TEL 011-221-3273<br/>受付日/月～金(信用金庫営業日)<br/>受付時間/9:00～17:00<br/>受付媒体/電話、手紙、面談</p> | <p style="text-align: center;"><b>全国しんきん相談所</b><br/>(一般社団法人全国信用金庫協会)<br/>〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7<br/>TEL 03-3517-5825<br/>受付日/月～金(信用金庫営業日)<br/>受付時間/9:00～17:00<br/>受付媒体/電話、手紙、面談</p> |
|--|---|

**札幌弁護士会紛争解決センター**  
〒060-0001  
札幌市中央区北1条西10 札幌弁護士会館2階  
札幌法律相談センター内  
TEL 011-251-7730  
受付日/月～金(祝日、年末年始除く)  
受付時間/9:00～12:00、13:00～16:00

## <東京三弁護士会>

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>東京弁護士会<br/>紛争解決センター</b><br/>〒100-0013<br/>東京都千代田区霞が関1-1-3<br/>TEL 03-3581-0031<br/>受付日/月～金(祝日、年末年始除く)<br/>受付時間/9:30～12:00、13:00～15:00</p> | <p><b>第一東京弁護士会<br/>仲裁センター</b><br/>〒100-0013<br/>東京都千代田区霞が関1-1-3<br/>TEL 03-3595-8588<br/>受付日/月～金(祝日、年末年始除く)<br/>受付時間/10:00～12:00、13:00～16:00</p> | <p><b>第二東京弁護士会<br/>仲裁センター</b><br/>〒100-0013<br/>東京都千代田区霞が関1-1-3<br/>TEL 03-3581-2249<br/>受付日/月～金(祝日、年末年始除く)<br/>受付時間/9:30～12:00、13:00～17:00</p> |
|---|--|---|

※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、お客さま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。

(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連携・共同して紛争の解決にあたります。

(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。

※現地調停や移管調停は、全ての弁護士会で実施しているわけではありませんので、ご注意ください。実際に実施している弁護士会名や具体的な手続きについては、東京三弁護士会の各仲裁センター、当金庫お客様相談室にお問い合わせください。