

# 当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要について

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。)を営業店または経営企画部で受け付けています。

- 1 苦情等のお申し出があった場合、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ください。

## 二本松信用金庫 経営企画部

**住所** 二本松市金色久保227-9

**TEL** 0243-23-3696 **FAX** 0243-23-0763

**受付時間** 9:00～17:00(信用金庫営業日) **受付媒体** 電話、FAX、手紙、面談

※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。

- 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」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。詳しくは上記経営企画部にご相談ください。

## 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

**TEL** 03-3517-5825 **受付時間** 9:00～17:00(信用金庫営業日)

**受付媒体** 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、経営企画部または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。

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

