

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置の概要

当金庫は、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店又は営業統括部お客様相談室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、営業店又は次の担当部署へお申し出ください。

おかやま信用金庫 営業統括部 お客様相談室
住所：岡山市北区柳町1丁目11番21号
電話番号：086-223-7682
E-MAIL：eisui@okayama.shinkin.jp
電話・面談受付時間：9:00～17:00（信用金庫営業日）
受付媒体：電話、手紙、面談、メール

お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、又はお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うため利用します。

4. 下記外部機関等で紛争の解決を図ることも可能ですので、営業統括部お客様相談室にお申し出ください。

名称：岡山弁護士会岡山仲裁センター
住所：〒700-0807 岡山市北区南方1-8-29
電話番号：086-223-4401
受付時間：月～金（祝日を除く）9:00～17:00

名称：日本証券業協会（FINMAC）
住所：〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13
電話番号：0120-64-5005
受付時間：月～金（祝日を除く）9:00～17:00

5. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客様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様から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置くとともに、営業統括部お客様相談室がお客様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) 苦情等のお申し出については、事実関係を把握し、営業店、関係部署および営業統括部お客様相談室が連携したうえ、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、苦情等のお申し出が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営業統括部お客様相談室から行います。
- (4) お客様からの苦情等のお申し出は、日本証券業協会（FINMAC）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、岡山弁護士会が設置運営する岡山仲裁センター、日本証券業協会（FINMAC）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あり方の検討・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態勢を整備しています。
- (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) お客様からの苦情等は、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。

(1 0) 苦情等への取組体制

