

お知らせ

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。)を営業店または法務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。

受付窓口	大牟田柳川信用金庫 法務部
住所	〒836-0842 福岡県大牟田市有明町2丁目2番地の17
電話番号	0944-52-3358(直通)
受付日時	信用金庫営業日 9:00~17:00
受付媒体	電話、手紙、面談

*お客さまの個人情報等は苦情等の解決を図るため、また、お客さま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、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」や「九州北部地区しんきん相談所」等でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記の法務部へご相談ください。

受付窓口	全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)	九州北部地区しんきん相談所 (一般社団法人九州北部信用金庫協会)
住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒812-0016 福岡県博多区博多駅南1-10-4
電話番号	03-3517-5825	092-481-8815
受付日時	月~金(土日・祝日、年末年始を除く) 9:00~17:00	信用金庫営業日 9:00~17:00
受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談

5. 福岡県弁護士会のほか、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会(以下「東京三弁護士会」という)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、上記3.の当金庫「法務部」または上記の「しんきん相談所」へお申し出ください。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。

(福岡県弁護士会仲裁センター等)

受付窓口	天神弁護士センター	北九州法律相談センター	久留米センター
住所	〒810-0004 福岡市中央区渡辺通5-14-12 (南天神ビル内)	〒803-0816 北九州市小倉北区金田1-4-2 (北九州弁護士会館内)	〒830-0021 久留米市篠山町11-5 (筑後弁護士会館内)
電話番号	092-741-3208	093-561-0360	0942-30-0144
受付日時	月~金(土日祝日) 9:00~19:00 (9:00~13:00)	月~金 9:30~12:30、 13:30~15:30	月~金 10:00~11:30、 13:00~16:00

(東京三弁護士会)

受付窓口	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	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、 13:00~16:00	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、 13:00~16:30

6. 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。なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫法務部にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページをご覧ください。

(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テレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。例えば、お客さまは、久留米センターや天神弁護士センターの仲裁センター

等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続きを進めることができます。

(2)移管調停

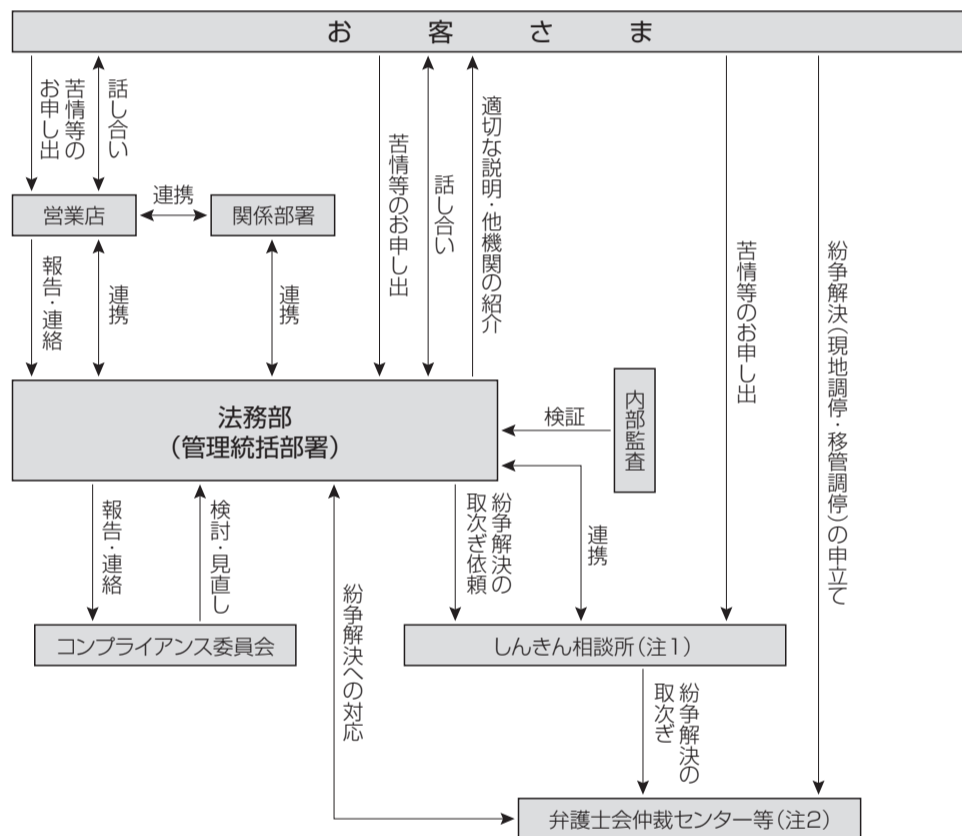
当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。例えば、久留米センターや天神弁護士センター等の仲裁センターに案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

7. 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。

- (1)営業店および各部署に責任者を配置するとともに、法務部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。
- (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、関係部署および法務部が連携したうえで、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、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を営業店、関係部署および法務部が連携して行います。
- (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。

土日(10)苦情等への取組体制



- (注1)しんきん相談所
●全国しんきん相談所
●九州北部地区しんきん相談所
- (注2)弁護士会仲裁センター等
●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

※詳しくは、4. 及び5. をご参照ください。

(現地調停)
(移管調停)
●福岡弁護士会仲裁センター等

利益相反管理方針の概要

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、当金庫が定める「利益相反管理方針」および庫内規則に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理(以下、「利益相反管理」といいます。)し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼を向上させるため、次の事項を遵守いたします。

1. 当金庫は、当金庫がお客さまと行う取引を対象として利益相反管理を行います。
2. 当金庫は、以下に定める取引を利益相反管理の対象とします。
(1)次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
①当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
②当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手と行う取引
③当金庫が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
(2)前項①から③のほか、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
3. 当金庫は、利益相反管理の管理対象となる取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択し、またこれらを組み合わせることにより管理します。

- ①対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- ②対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
- ③対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
- ④対象取引に伴いお客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
4. 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。
また、当金庫は、利益相反管理方針の目的を達成するため、役職員に対して、利益相反管理に関する教育・研修等を実施し、利益相反管理について定められた法令および庫内規則等を遵守します。
5. 当金庫は、利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。

以上

反社会的勢力に対する基本方針

当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展を妨げる反社会的勢力との関係を遮断するため、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、これを遵守します。

1. 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
2. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
3. 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
4. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
5. 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

この街と生きていく

SHINKIN 信用金庫

2023年4月現在
(店頭用)