

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課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。
4. 苦情等のお申し出については営業店のほかに、下記法務課または（社）全国信用金庫協会が運営する全国しんきん相談所でも受け付けています。詳しくは法務課にご相談ください。

大川信用金庫 総務部法務課 住 所：〒831-0004 大川市大字榎津 305-1 T E L : 0944-86-6930 F A X : 0944-87-1011 Eメール：osk@po.saganet.ne.jp 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	全国しんきん相談所 【(社)全国信用金庫協会】 住 所：〒103-0028 東京都中央区八重州 1-3-7 T E L : 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
--	---

* 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。

5. 福岡県弁護士会等のほか、東京弁護士会等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、上記法務課または全国しんきん相談所へお申し出ください。
 なお、下記の弁護士会に直接申し立てていただくことも可能です。

(福岡県弁護士会等)

名 称	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 5-4-12 (南天神ビル内)	〒803-0816 北九州小倉北区金田 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 間	月～金曜日 9:00～19:00 土・日・祝日 9:00～13:30	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:30、13:30～15:30	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～11:30、13:00～16:00

(東京弁護士会等)

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

平成 23 年 4 月 19 日

6. 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おくとともに、法務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。
- (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課が連携したうえ、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法務課から行います。
- (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。
- (10) 苦情等への取組体制

