

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、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または本部お客様相談室で受け付けています。

1. お客様から苦情等のお申し出があった場合、お客様のお申し出内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行い事実関係の把握に努めます。
2. お客様からのお申し出内容の事実関係を把握したうえで、営業店と本部お客様相談室が連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. お客様からの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の徹底を図り、再発防止や未然防止に努めます。

西京信用金庫 お客様相談室 住 所：〒160-0022 東京都新宿区新宿 4-3-20 T E L：0120-131-811 受付時間：午前9時～午後5時（営業日） 受付方法：電話、手紙、メール、面談 E - m a i l：homepage@saikyoshinkin.co.jp
--

*お客様の個人情報や苦情等の解決を図るため、またお客様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、一般社団法人全国信用金庫協会が運営する下記「全国しんきん相談所」においても苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記お客様相談室にご相談ください。

全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会内） 住 所：〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7 T E L：03-3517-5825 受付時間：午前9時～午後5時（営業日） 受付方法：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、上記お客様相談室または全国しんきん相談所へお申し出ください。また、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。なお、東京三弁護士会は、東京都以外の各地の

お客様もご利用いただけます。その際には、

- ①お客様のアクセスに便利な地域の弁護士会において、東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いて共同で紛争の解決を図る方法（現地調停）
 - ②当該地域の弁護士会に案件を移管し、解決する方法（移管調停）
- もあります。詳しくは東京三弁護士会、当金庫お客様相談室、若しくは全国しんきん相談所にお問い合わせください。

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

6. 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（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ることにより、お客様から当金庫に寄せられる信頼を高めるよう努めます。

- (1) 営業店および各部署に責任者を置くとともに、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、お客様相談室および関係部署が連携したうえ、速やかに解決を図るように努めます。
- (3) お客様からの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、必要に応じて苦情等のお申し出のあったお客様に対し営業店またはお客様相談室より適切な説明を行います。
- (4) お客様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。内容やご要望等に応じて当金庫よりご紹介いたします。
- (5) お客様との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、解決に向けて適切な協力を行います。

- (6) お客様から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必要であれば苦情等の管理態勢の検討を行います。
- (7) お客様からの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、発生原因を分析したうえで、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

