

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で、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-mail：saikyo.hp@dream.com
--

*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