

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。)を営業店またはリスク統括部お客さまサービス課で受け付けています。

平成22年10月1日 制定
東濃信用金庫
理事長 市原好二

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。

【東濃信用金庫 リスク統括部 お客さまサービス課】

住 所： 〒507-8702 岐阜県多治見市本町2丁目5番地の1 受付時間： 9：00～17：00（営業日）
電話番号： 0572-25-2284 受付媒体： 電話、FAX、手紙、面談
フリーダイヤル： 0120-252-248 FAX：0572-25-2325

※お客さまの個人情報や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、(社)全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。
詳しくはリスク統括部お客さまサービス課にご相談ください。

【全国しんきん相談所（(社)全国信用金庫協会）】

住 所： 〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7 受付時間： 9：00～17：00（信用金庫営業日）
電話番号： 03-3517-5825 受付媒体： 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及びFINMAC(特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター) 等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当金庫リスク統括部お客さまサービス課または全国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ていただくことも可能です。

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	FINMAC (特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター)
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	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	0120-64-5005
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	月～金（祝日、年末年始除く） 9：00～17：00

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（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、リスク統括部お客さまサービス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、関係部署およびリスク統括部お客さまサービス課が連携したうえ、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なうとともに、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リスク統括部お客さまサービス課から行います。
- (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

