

苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

【苦情処理措置】

当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ、ポスター、パンフレット等で公表しています。

苦情は、当金庫の営業店またはリスク統括部お客さまサービス課にお申し出ください。

証券業務に関する苦情は、当金庫が加入する日本証券業協会から苦情の解決業務等の委託を受けた「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(ADR FINMAC)」でも受け付けています。

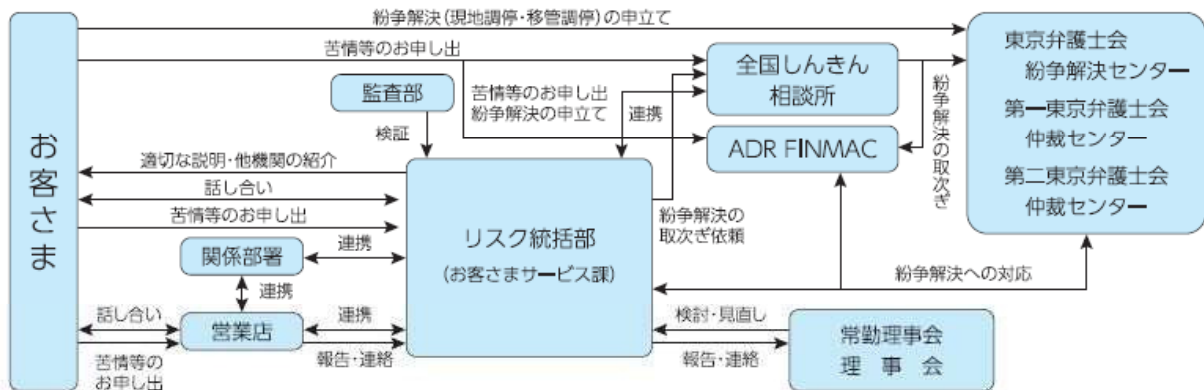
【紛争解決措置】

当金庫は、紛争解決のため、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にお申し出があれば、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にお取次ぎいたします。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

なお、前記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、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外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る方法(現地調停)や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)があります。ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ前記「東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫リスク統括部お客さまサービス課」にお尋ねください。

このほかに、証券業務に関する紛争は、当金庫が加入する日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた上記「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(ADR FINMAC)」でも受け付けています。

【苦情等への取組体制】



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 月～金(祝日・12月31日～1月3日を除く)
 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

全国しんきん相談所 (一般社団法人 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 月～金(祝日・12月31日～1月3日を除く)
 電話番号：03-3517-5825 受付媒体：電話、手紙、面談

| 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 | 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 (ADR FINMAC) (日本証券業協会) |
|-------|--|---|--|--|
| 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2-1-1 |
| 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 |