

## 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。）を営業店またはリスク統括グループ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。  
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。

|   |
|---|
| <b>伊達信用金庫 リスク統括グループ</b><br><b>住 所：北海道伊達市梅本町39番地30</b><br><b>T E L：0142-23-3536</b><br><b>F A X：0142-23-6266</b><br><b>受付時間：9：00～17：00（当金庫営業日）</b><br><b>受付媒体：電話、手紙、面談、FAX</b> |
|---|

- \* お客様の個人情報は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「全国しんきん相談所」ならびに一般社団法人北海道信用金庫協会が運営する「北海道地区しんきん相談所」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。詳しくは上記リスク統括グループにご相談ください。

| 名 称       | 全国しんきん相談所<br>(一般社団法人全国信用金庫協会)        | 北海道地区しんきん相談所<br>(一般社団法人北海道信用金庫協会)    |
|-----------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 住 所       | 〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7            | 〒060-0005 札幌市中央区北 5 条西 5-2-5         |
| 電 話 番 号   | 03-3517-5825                         | 011-221-3273                         |
| 受 付 日 時 間 | 月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）<br>9：00～17：00 | 月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）<br>9：00～17：00 |
| 受 付 媒 体   | 電話、手紙、面談                             |                                      |

5. 札幌弁護士会が設置運営する紛争解決センターならびに東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）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、リスク統括グループまたは上記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       | 札幌弁護士会 紛争解決センター                                     |
| 住 所       | 〒060-0001<br>札幌市中央区北1条西10丁目<br>札幌弁護士会館2階札幌法律相談センター内 |
| 電 話 番 号   | 011-251-7730  |
| 受 付 日 時 間 | 月～金（祝日、年末年始除く）<br>10:00～12:00、13:00～16:00           |

| 東京三弁護士会   |  |   |  |
|-----------|--|---|--|
| 名 称       | 東京弁護士会<br>紛争解決センター                       | 第一東京弁護士会<br>仲裁センター                        | 第二東京弁護士会<br>仲裁センター                       |
| 住 所       | 〒100-0013<br>東京都千代田区霞が関 1-1-3            | 〒100-0013<br>東京都千代田区霞が関 1-1-3             | 〒100-0013<br>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）<br>9:30～12:00、13:00～15:00 | 月～金（祝日、年末年始除く）<br>10:00～12:00、13:00～16:00 | 月～金（祝日、年末年始除く）<br>9:30～12:00、13:00～17:00 |

6. 現地調停や移管調停等の方法により、東京三弁護士会を利用することも可能です。  
なお、ご利用いただける弁護士会については、当金庫リスク統括グループにお問い合わせください。

(1) 現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。

(2) 移管調停

当事者間の同意を得たうえで、お客様のアクセスに便利な地域の弁護士会に案件を移管します。

## 7. 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様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、リスク統括グループ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、関係部署およびリスク統括グループが連携したうえ、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様に対し、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グループから行います。
- (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紛争解決センター等を利用することができます。その際には、当該紛争解決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) お客様からの苦情等は、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

