

お客様からの苦情等のお申し出につきましては 金融ADR制度も踏まえ迅速な解決に努めます。

■金融ADR制度への対応について

金融ADR(Alternative Dispute Resolution、裁判外紛争解決制度)とは、金融商品等に係る紛争等に際して、裁判になる前に利用者からの申し立てを第三者機関(弁護士会仲裁センター等)が受け、裁定案を示すなど裁判以外の方法で、費用をかけずに中立・公正かつ迅速に解決を図る制度です。

■苦情処理措置

当金庫は、お客様からの苦情等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、パンフレット等で公表しています。

苦情等は、当金庫営業日(9時~17時)に営業店(電話番号は38ページ参照)又は「お客様相談センター」(電話 0120-97-2141)にお申し出ください。

■紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記お客様相談センター、全国しんきん相談所(9時~17時、電話 03-3517-5825)又は北海道地区しんきん相談所(9時~17時、電話 011-221-3273)にお申し出があれば、東京弁護士会(電話 03-3581-0031)、第一東京弁護士会(電話 03-3595-8588)、第二東京弁護士会(電話 03-3581-2249)又は札幌弁護士会(電話 011-251-7730)の仲裁センター等にお取り次ぎいたします。また、お客様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、前記東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。その際には、お客様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又は当金庫お客様相談センター」にお尋ねください。

