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。）を営業店またはお客様相談室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、関係部署等およびお客様相談室にて連携を図り、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

兵庫信用金庫　お客様相談室	住　　所：〒６７０－０９３５　姫路市北条口３丁目２７番地	
	フリーダイヤル：０１２０－６８５－１２３（受付時間 平日 ９：００～１７：００）	
	受　付　媒　体：電話、文書、面談、Ｅメール（houmubu@hyoshin.jp）	

※お客さまの個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客さま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」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。詳しくは上記お客様相談室にご相談ください。

名　　称	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
電　話　番　号	０３-３５１７-５８２５
受　付　日　時	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）　9:00～17:00
受　付　媒　体	電話、文書、面談

5．兵庫県弁護士会、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、お客様相談室または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。尚、各弁護士会に直接申し立てていただくことも可能です。

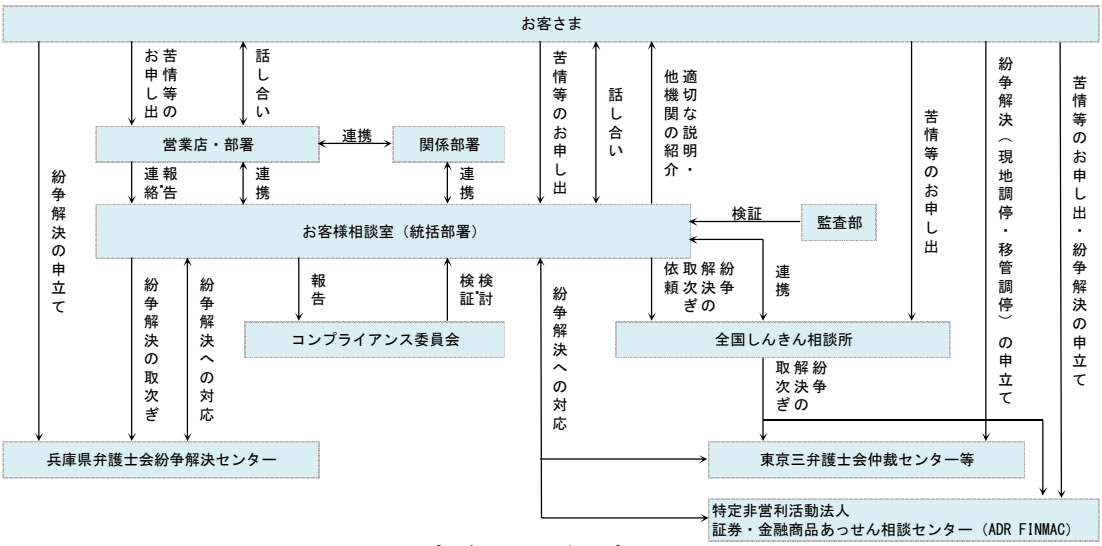
名　称	兵庫県弁護士会紛争解決センター	東京弁護士会紛争解決センター	第一東京弁護士会仲裁センター	第二東京弁護士会仲裁センター
住　所	〒650－0016 神戸市中央区橘通1丁目4番3号	〒100－0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3	〒100－0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3	〒100－0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3
電話番号	０７８－３４１－８２２７	０３－３５８１－００３１	０３－３５９５－８５８８	０３－３５８１－２２４９
受付日時	月～金(祝日、お盆、年末年始除く) 9:00～17:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～16:00	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

※上記東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客さまにもご利用いただけます。その際には、「現地調停」「移管調停」の方法により、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会の仲裁センター等を利用することもできます。詳しくは東京三弁護士会、全国しんきん相談所またはお客様相談室にお尋ね下さい。

6．投資信託や公共債等の証券業務に関する苦情等は、日本証券業協会より苦情等の解決業務の委託を受けた「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）」でも受け付けております。

名　　称	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	〒103-0025　東京都中央区日本橋茅場町2-1-1
電　話　番　号	０１２０-６４-５００５
受　付　日　時	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）　9:00～17:00

7．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としてコンプライアンス担当者をおくとともに、お客様相談室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、関係部署およびお客様相談室が連携したうえ、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さまに対し、必要に応じて対応状況の進捗に応じた適切な説明を当該営業店・部署あるいはお客様相談室から行います。
（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いたします。
（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、監査部およびコンプライアンス委員会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



兵庫信用金庫

R5.6