

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。

いちい信用金庫 リスク統括部（お客様相談窓口）	
住 所	愛知県一宮市若竹三丁目2番2号
フリーダイヤル	0120-548-138
F A X	0586-76-5720
受付時間	AM9:00～PM5:00（信用金庫営業日）
受付媒体	電話、FAX、手紙

- * 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、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。詳しくは上記リスク統括部にご相談ください。

	全国しんきん相談所（一般社団法人全国信用金庫協会）
1. 住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
2. 電話番号	03-3517-5825
3. 受付日時	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く） AM9:00～PM5:00（信用金庫営業日）
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

- 5 愛知県弁護士会の紛争解決センターまたは東京弁護士会、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、リスク統括部または上記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いただくことも可能です。

名 称	東京三弁護士会			
	愛知県弁護士会 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	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	〒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	052-203-1777	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時 間	月～金 （祝日、年末年始除く） 10:00～16:00	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

- 6 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さまにもご利用いただけます。その際には、次の（1）、（2）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。

なお、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ、東京三弁護士会、全国しんきん相談所または当金庫リスク統括部にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページをご覧ください。

（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。

例えば、お客さまは、ご利用いただける弁護士会の仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続きを進めることができます。

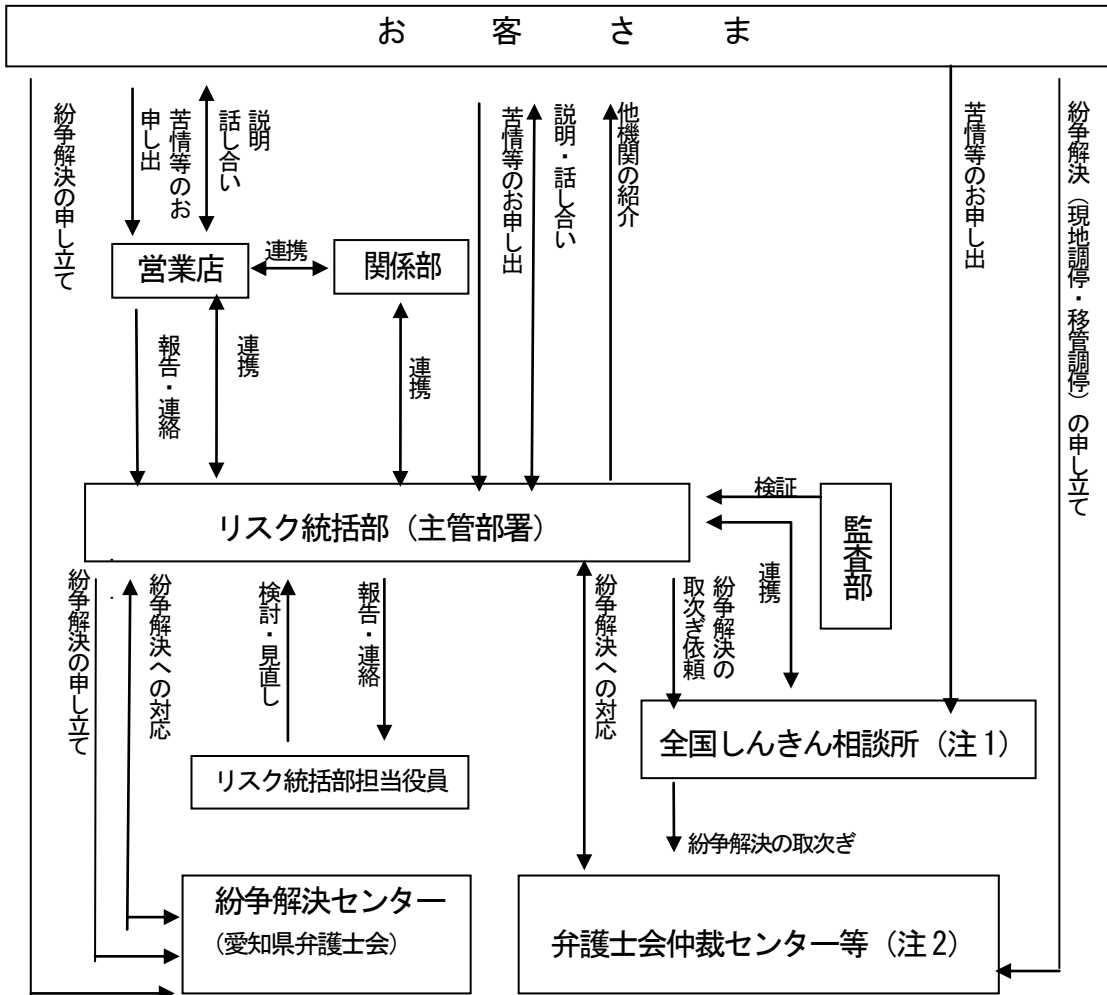
（2）移管調停

当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。例えば、愛知県弁護士会の仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続きを進めることができます。

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をおくとともに、リスク統括部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、必要に応じて適切な説明をリスク統括部から行います。
- (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、愛知県弁護士会の紛争解決センターまたは仲裁センター等を利用することができます。その際には、愛知県弁護士会の紛争解決センターまたは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



(注1)
・全国しんきん相談所

(注2) 弁護士会仲裁センター等
 ・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

* 現地調停、移管調停をご利用いただける弁護士会の仲裁センター等について
 詳しくは、別添を参照していただくか、当金庫リスク統括部へお問い合わせください。

現地調停・移管調停 利用可能弁護士会一覧

2012年4月末日現在

都道府県	弁護士会名	所在地	電話番号	仲裁(ADR)センター等設置の有無(○が有り)	現地調停利用の可否(○が可)	移管調停利用の可否(○が可)
北海道	札幌弁護士会	札幌市中央区北1条西10丁目札幌弁護士会館7階	011-281-2428	○		
	函館弁護士会	函館市上新川町1-3	0138-41-0232			
	旭川弁護士会	旭川市花咲町4	0166-51-9527			
	釧路弁護士会	釧路市柏木町4-3	0154-41-0214		○	
青森県	青森県弁護士会	青森市長島1-3-1 日赤ビル5階	017-777-7285		○	
秋田県	秋田弁護士会	秋田市山王6-2-7	018-862-3770		○	
山形県	山形県弁護士会	山形市七日町2-7-10 NANA BEANS8階	023-622-2234	○	○	○
岩手県	岩手弁護士会	盛岡市大通1-2-1 サンビル2階	019-651-5095		○	
宮城県	仙台弁護士会	仙台市青葉区一番町2-9-18	022-223-1001	○		○
福島県	福島県弁護士会	福島市山下町4-24	024-534-2334	○	○	○
群馬県	群馬弁護士会	前橋市大手町3-6-6	027-233-4804		○	
栃木県	栃木県弁護士会	宇都宮市小幡2-7-13	028-622-2008			
茨城県	茨城県弁護士会	水戸市大町2-2-75	029-221-3501			
埼玉県	埼玉弁護士会	さいたま市浦和区高砂4-7-20	048-863-5255	○		○
千葉県	千葉県弁護士会	千葉市中央区中央4-13-12	043-227-8431			
神奈川県	横浜弁護士会	横浜市中区日本大通9	045-211-7707	○		○
東京都	東京弁護士会	千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館6階	03-3581-2201	○		
	第一東京弁護士会	千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館11階	03-3595-8585	○		
	第二東京弁護士会	千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館9階	03-3581-2255	○		
新潟県	新潟県弁護士会	新潟市中央区学校町通1-1 新潟地方裁判所構内	025-222-5533	○		
山梨県	山梨県弁護士会	甲府市中央1-8-7	055-235-7202	○		
長野県	長野県弁護士会	長野市妻科432	026-232-2104		○	
富山県	富山県弁護士会	富山市長柄町3-4-1	076-421-4811	○		
石川県	金沢弁護士会	金沢市大手町15-15 3階	076-221-0242	○		○
福井県	福井弁護士会	福井市宝永4-3-1 三井生命ビル7階	0776-23-5255		○	
静岡県	静岡県弁護士会	静岡市葵区追手町10-80 静岡地方裁判所構内	054-252-0008	○		
岐阜県	岐阜県弁護士会	岐阜市端詰町22	058-265-0020	○		○
愛知県	愛知県弁護士会	名古屋市中区三の丸1-4-2	052-203-1651	○		○
三重県	三重弁護士会	津市中央3-23	059-228-2232			
滋賀県	滋賀弁護士会	大津市梅林1-3-3	077-522-2013	○	○	
京都府	京都弁護士会	京都市中京区富小路通丸太町下ル	075-231-2378	○		
大阪府	大阪弁護士会	大阪市北区西天満1-12-5	06-6364-0251	○		
奈良県	奈良弁護士会	奈良市中筋町22-1	0742-22-2035	○		○
和歌山県	和歌山弁護士会	和歌山市四番丁5	073-422-4580		○	
兵庫県	兵庫県弁護士会	神戸市中央区橋通1-4-3	078-341-7061	○	○	○
鳥取県	鳥取県弁護士会	鳥取市東町2-221	0857-22-3912		○	
島根県	島根県弁護士会	松江市母衣町55-4 松江商工会議所ビル7階	0852-21-3225	○		
岡山県	岡山弁護士会	岡山市北区南方1-8-29	086-223-4401	○		○
広島県	広島弁護士会	広島市中区上八丁堀2-66	082-228-0230	○	○	○
山口県	山口県弁護士会	山口市黄金町2-15	083-922-0087	○	○	
徳島県	徳島弁護士会	徳島市新蔵町1-31	088-652-5768			
香川県	香川県弁護士会	高松市丸の内2-22	087-822-3693		○	
愛媛県	愛媛弁護士会	松山市三番町4-8-8	089-941-6279	○	○	○
高知県	高知弁護士会	高知市越前町1-5-7	088-872-0324		○	
福岡県	福岡県弁護士会	福岡市中央区城内1-1 裁判所合同庁舎構内	092-741-6416	○	○	○
佐賀県	佐賀県弁護士会	佐賀市中の小路7-19 佐賀県弁護士会館	0952-24-3411			
長崎県	長崎県弁護士会	長崎市栄町1-25 長崎MSビル4階	095-824-3903		○	
熊本県	熊本県弁護士会	熊本市中央区京町1-13-11	096-325-0913	○		
大分県	大分県弁護士会	大分市中島西1-3-14	097-536-1458		○	
宮崎県	宮崎県弁護士会	宮崎市旭1-8-28	0985-22-2466		○	
鹿児島県	鹿児島県弁護士会	鹿児島市易居町2-3	099-226-3765	○		○
沖縄県	沖縄弁護士会	那覇市松尾2-2-26-6	098-865-3737	○	○	