

## 西兵庫信用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。）を営業店または業務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。

	西兵庫信用金庫	業務部
住 所	〒671-2595 兵庫県栗市山崎町山崎 190	
電 話 番 号	0120-86-2440	(フリーダイヤル)
FAX 番 号	0790-62-5891	
受 付 時 間	午前9時～午後5時 (当金庫の窓口休業日を除く)	
受 付 媒 体	電話・手紙・FAX・面談 eメール[当金庫ホームページ「問い合わせ」]より URL <a href="http://www.shinkin.co.jp/nisisin/">http://www.shinkin.co.jp/nisisin/</a>	

\* お客さまの個人情報や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、(一社)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。詳しくは当金庫業務部にご相談ください。

	全国しんきん相談所	((一社)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 間	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、手紙、面談	

5. 兵庫県弁護士会および東京弁護士会、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、当金庫業務部または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。また、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

なお、東京三弁護士会は、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、

- ①お客様のアクセスに便利な地域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て共同で紛争の解決を図る方法（現地調停）、②当該地域の弁護士会に紛争を移管し、解決する方法（移管調停）もあります。詳しくは、東京三弁護士会、当金庫業務部若しくは全国しんきん相談所にお問合せください。

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	〒650-0044 神戸市中央区東川崎町 1-1-3 神戸クリスタルタワー13階	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 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

