
苦情処理措置 紛争解決措置

等のご案内

帯広信用金庫における

苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫は、お客様からの問合せ、相談、要望、苦情および紛争（以下「相談・苦情等」といいます。）に関するお申し出を営業店またはお客様サポート室で受け付けています。

- 1 相談・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、関係部門等とも連携を図り、迅速・公平かつ適切にお申し出の解決に努めます。
- 3 相談・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。
相談・苦情等は営業店または次の担当部門へお申し出ください。

帯広信用金庫 お客様サポート室	
所在地	〒080-8701 帯広市西3条南7丁目2番地
TEL	0800-800-3345（道内からの通話料無料）
ホームページ	https://www.shinkin.co.jp/obishin/
受付時間	9:00～17:00（当金庫の平日営業日）
受付方法	電話、手紙、面談、ホームページ
*お客様の個人情報は相談・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」ならび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」（以下「しんきん相談所」といいます。）など、他の機関でも相談・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サポート室にご相談ください。

北海道地区しんきん相談所 （北海道信用金庫協会）	所在地／〒060-0005 札幌市中央区北5条西5丁目2-5 受付時間／9:00～17:00（当金庫の平日営業日） 受付方法／電話、手紙、面談	TEL／011-221-3273
全国しんきん相談所 （全国信用金庫協会）	所在地／〒103-0028 東京都中央区八重洲1丁目3-7 受付時間／9:00～17:00（当金庫の平日営業日） 受付方法／電話、手紙、面談	TEL／03-3517-5825

- 5 札幌弁護士会が設置運営する紛争解決センター、もしくは東京弁護士会、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」といいます。）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、お客様サポート室または上記しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接お申し立ていただくことも可能です。

札幌弁護士会 紛争解決センター	所在地／〒060-0001 札幌市中央区北1条西10丁目 札幌弁護士会館 TEL／011-251-7730	札幌法律相談センター内 受付／月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、13:00～16:00
東京弁護士会 紛争解決センター	所在地／〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館 TEL／03-3581-0031	受付／月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～16:00
第一東京弁護士会 仲裁センター	所在地／〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館 TEL／03-3595-8588	受付／月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、13:00～16:00
第二東京弁護士会 仲裁センター	所在地／〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館 TEL／03-3581-2249	受付／月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、13:00～17:00

※弁護士会に紛争の解決を依頼する場合の申立と話し合いに必要な費用は無料ですが、金融ADRにより紛争が解決した場合には、解決額に応じて弁護士会所定の成立手数料をご負担いただきます。

6 東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客様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、お客様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お客様サポート室にお尋ねいただくか、各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当たります。

例えば、お客さまは、札幌弁護士会紛争解決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し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、札幌弁護士会紛争解決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 当金庫の相談・苦情等の対応

当金庫は、お客様からの相談・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相談・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。

※金融ADR（Alternative Dispute Resolution）制度

金融分野における裁判外紛争解決制度。訴訟に代わるあっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法。

- (1) 営業店および各部門に責任者をおくとともに、お客様サポート室がお客様からの相談・苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 相談・苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部門およびお客様サポート室が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 相談・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、相談・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お客様サポート室から行います。
- (4) お客様からの相談・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) お申し出のあった相談・苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、相談・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) 相談・苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が監査する態勢を整備しています。
- (8) 相談・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) お客様からの相談・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)相談・苦情等への取組み体制

