

## 当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置の概要について

当金庫は、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下、「苦情等」という。）を営業部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、その内容を十分伺ったうえ、内部調査をおこな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、営業部店、関係部署とも連携を図り、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、営業部店または次の担当部署へお申し出ください。

おかやま信用金庫 お客様相談室 住所：岡山市北区柳町1丁目11番21号 電話番号：086-223-7682 E-MAIL：houkon@okayama.shinkin.jp 電話・面談受付時間：9:00～17:00（信用金庫営業日） 受付媒体：電話、手紙、面談、メール
---

※ お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またはお客様とのお取引を適切かつ円滑におこなうため利用します。

4. 下記外部機関等で紛争の解決を図ることも可能ですので、お客様相談室にお申し出ください。

名称：岡山弁護士会岡山仲裁センター 住所：〒700-0807 岡山市北区南方1-8-29 電話番号：086-223-4401 受付時間：月～金（祝日を除く）9:00～17:00
---

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) 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 受付時間：月～金（祝日を除く）9:00～17:00
---

5. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客様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

下のおり金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）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様からの信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業部店および関係部署に責任者を置くとともに、お客様相談室がお客様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、営業部店、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おこなうとともに、苦情等のお申し出があったお客様に対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明をお客様相談室からおこないます。
- (4) お客様からの苦情等のお申し出は、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)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、岡山弁護士会が設置運営する岡山仲裁センター、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)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、苦情等に対応する内部管理態勢等のあり方の検討・見直しをおこないます。
- (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) お客様からの苦情等は、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

