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。）を営業店または本部顧客サポート担当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。

瀧野川信用金庫　顧客サポート担当（統括：事務管理部）
住　　所：東京都北区田端新町３－２５－２
ＴＥＬ：０１２０－８６３－５００
受付時間：９：００～１７：００（信用金庫営業日）
受付方法：営業店設置のご意見箱、電話、手紙、面談

＊　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。詳しくは上記顧客サポート担当にご相談ください。

	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　間	月～金（祝日、12 月 31 日～1 月 3 日を除く） 9:00～17:00
４.受付方法	電話、手紙、面談

５．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、事務管理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ていただくことも可能です。

	東京三弁護士会		
名　称	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	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6 階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時　間	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

名　称	埼玉弁護士会 示談あっせん・仲裁センター
住　所	〒330-0063 さいたま市浦和区高砂 4-2-1 浦和高砂パークハウス１階 埼玉弁護士会法律相談センター内
電話番号	048-710-5666
受付日 時　間	月～金（祝祭日および会館閉館日を除く） 9:00～17:00

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事務管理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、お客さまの住所により近い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、お客さまの住所により近い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、事務管理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、関係部署および事務管理部が連携したうえ、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、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を顧客サポート担当から行います。

（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。

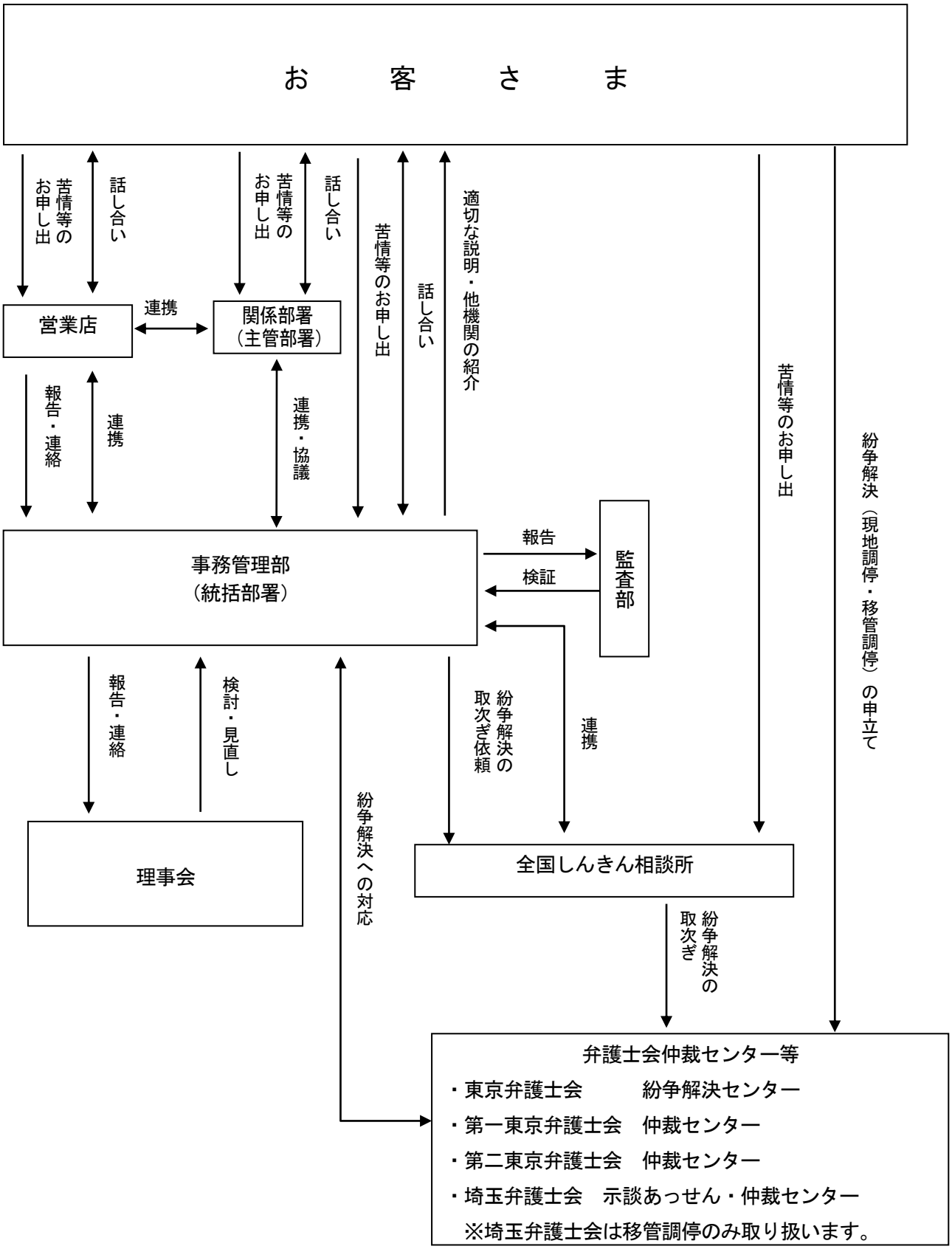
（６）お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。

（７）苦情等への対応が実効あるものとするため、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



令和２年４月28日現在