

## 金融ADR制度への対応

当金庫では、お客様からの相談・苦情・紛争等(以下「相談・苦情等」という)を営業店またはリスク統括部お客様相談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. 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署へお申し出ください。

豊田信用金庫：リスク統括部 お客様相談室  
住 所：豊田市元城町1-48  
TEL：0565-31-1616(代表)  
電子メール：toyoshin@toyoshin.co.jp  
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、電子メール

\*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。詳しくは上記お客様相談室にご相談ください。

全国しんきん相談所(一般社団法人全国信用金庫協会)	
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. さらに愛知県弁護士会、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。その際は、リスク統括部お客様相談室または上記全国しんきん相談所へお申し出いただくか、各弁護士会に直接お申立てください。

名 称	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		
電 話	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、13:00～16:00	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

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弁護士会の仲裁センター等をご利用できます。

(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。

(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。

なお、ご利用に当たっては、ご利用前に、東京三弁護士会、全国しんきん相談所またはお客様相談室にご利用いただける弁護士会をご照会いただくか、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ(<https://www.toyoshin.co.jp/>)をご覧ください。

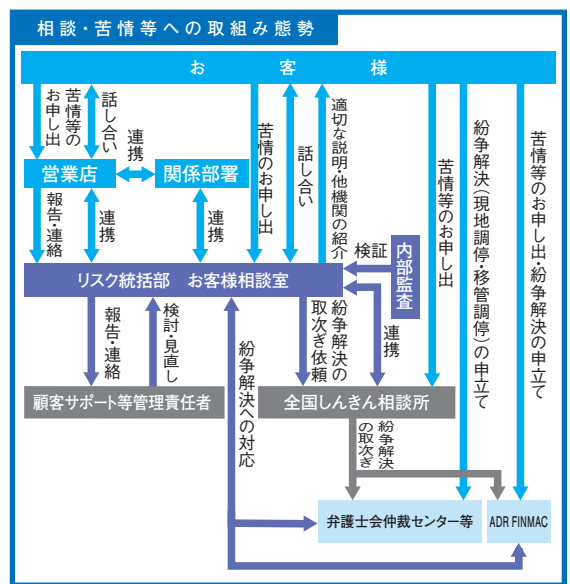
7. 投資信託や公共債等の証券業務に関する苦情等は、日本証券業協会より苦情等の解決業務の委託を受けた「特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」でも受け付けております。

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) (日本証券業協会)
住 所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 第二証券会館
電 話	0120-64-5005
受付日・時間	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00

8. 当金庫の相談・苦情等の対応について

当金庫では、お客様からの苦情等のお申し出を迅速・公平かつ適切に把握し、早期かつ納得性の高い相談・苦情等の解決を図るため、以下の対応を行います。

- (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) 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、リスク統括部お客様相談室および関係部署が連携したうえで、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営業店またはお客様相談室から行います。
- (4) お客様からの相談・苦情等のお申し出の際は、全国しんきん相談所をはじめとする受付可能機関のうちから、内容やご要望等に応じた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、内部監査部門が検証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。



**弁護士会仲裁センター等について**

- ・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

} 東京三弁護士会

**ADR FINMACについて**

- ・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