令和 6 年 12 月 10 日

苦情処理措置・紛争解決措置について

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。)を営業店またはリスク統括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。

結城信用金庫　リスク統括部
住　　所:茨城県結城市大字結城５５７
T　E　L:0120-208-705
受付日時間:月～金(祝日、年末年始除く) 9 ： 00～17 ：00
受付媒体：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」並びに 一般社団法人関東信用金庫協会が運営する「関東地区しんきん相談所」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。詳しくは上記リスク統括部にご相談ください。

	全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)	関東地区しんきん相談所 (一般社団法人関東信用金庫協会)
1. 住　　所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7	〒104-0013 東京都中央区京橋 3-8-1
2. 電話番号	03-3517-5825	03-5524-5671
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	月～金(祝日、年末年始除く) 9 :00 ～17 ： 00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談

5. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等並びに埼玉弁護士会が設置運営する示談あっせん・仲裁センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、リスク統括部または上記しんきん相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

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	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3
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	〒336-1163 さいたま市浦和区高砂 4-2-1
電話番号	048-710-5666
受 付 日 時間	月～金(祝日、年末年始除く) 10：00～16：00