

苦情処理措置および紛争解決措置等の概要

公表用

平成22年10月1日
鹿沼相互信用金庫

当金庫は、お客様に対する利便性の向上のため、様々な金融商品およびサービスを提供しております。提供する金融商品・サービスは、年々、複雑化・多様化してきているところですが、平成21年6月24日に公布（平成22年10月1日施行）された「金融商品取引法の一部を改正する法律」により金融商品取引法および信用金庫法等の改正が行われ、「金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）」が導入されました。これに伴い、信用金庫は、苦情処理措置および紛争解決措置を講じることになりました。

このため、当金庫では、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」といいます。）の申し出に対しましては、以下のような取り扱いを行ってまいります。

1. お客様からの苦情等につきましては、営業店または業務統括部相談センター（以下「苦情等担当部署」といいます。）で受け付けます。
2. 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で内部調査を行い、事実関係の把握に努めます。
3. 苦情等のお申し出内容の事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等と連携を図り、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
4. 苦情等のお申し出については、その内容を記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底、再発防止や未然防止に努めます。

苦情等は、営業店または次の苦情等担当部署へお申し出ください。

鹿沼相互信用金庫	業務統括部相談センター
住 所	〒322-0064 鹿沼市文化橋町1973-6
受付時間	
平 日	AM10:00 ～ PM6:00
土曜日	AM 9:00 ～ PM5:00 (日曜日・祝祭日は、受付をお休みさせていただきます)
受付媒体	
フリーダイヤル	0120-858-455
(ファクシミリ)	(0289-64-4751)
面 談	営業店（副支店長）、相談センター（相談担当者）
ホームページ	http://kashinkin.co.jp

※ 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。

5. 当金庫のほか、(社) 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「営業店」および「業務統括部相談センター（苦情等担当部署）」にお問い合わせください。

名 称	全国しんきん相談所（(社) 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	信用金庫営業日（9：00～17：00）
受付媒体	電話、手紙、面談

6. また、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」等で紛争の解決を図ることも可能ですので、「営業店」および「苦情等担当部署」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、13:00～15:00	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

7. 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対して、「迅速・公平かつ適切」に対応するため、以下のとおり金融ADR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の信頼性の向上に努めます。

- (1) 「営業店および苦情等担当部署」に担当者を配置するとともに、お客様からの苦情等を一元的に管理し、適切な対応を行います。
- (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、苦情等担当部署および関係部署」が連携し、速やかな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、申し出の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「苦情等担当部署」から行います。
- (4) お客様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、適切に協力いたします。
- (6) お申し出のあった苦情等については「記録・保存」し、その対応結果を参考に苦情等に対する態勢の在り方について検討・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、内部監査部門による検証を行う態勢を整備しています。
- (8) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づいた業務運営が行われるよう、研修等により金庫内に周知・徹底いたします。
- (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まいります。
- (10) 当金庫における「苦情等への取組体制」は、別紙のとおりであります。

以上

苦情等への取組体制

