

## 当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等のご案内

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。)を営業店または総務部顧客相談グループ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。

埼玉縣信用金庫 総務部 顧客相談グループ	
住 所	〒360-8611 埼玉県熊谷市久下4丁目141番地
電 話	048-526-1111
ホームページ	http://www.saishin.co.jp
受付時間	当金庫営業日の午前9時～午後5時
受付媒体	電話、手紙、面談、※Eメール
※Eメールはホームページから24時間受付	

\* 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。詳しくは上記総務部顧客相談グループにご相談ください。  
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)」でも受け付けをしています。

	全国しんきん相談所 ((一社)全国信用金庫協会)	関東地区しんきん相談所 ((一社)関東信用金庫協会)	証券・金融商品あっせん相談 センター(ADR FINMAC)
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7	〒104-0031 東京都中央区京橋3-8-1	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13
電話番号	03-3517-5825	03-5524-5671	0120-64-5005
受付日時	月曜日～金曜日 9:00～17:00 (祝日、12/31～1/3を除く)	信用金庫営業日 9:00～17:00	月曜日～金曜日 9:00～17:00 (祝日、12/31～1/3を除く)
受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談	電話

5. 埼玉弁護士会が設置運営する示談あっせん・仲裁センター並びに、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、総務部顧客相談グループ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	埼玉弁護士会 示談あっせん・仲裁 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	〒330-0063 さいたま市浦和区 高砂4-2-1	〒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	048-710- 5666	03-3581- 0031	03-3595- 8588	03-3581- 2249
受 付 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 13:00～15:00	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

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総務部顧客相談グループにお尋ねください。

(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。

(2) 移管調停

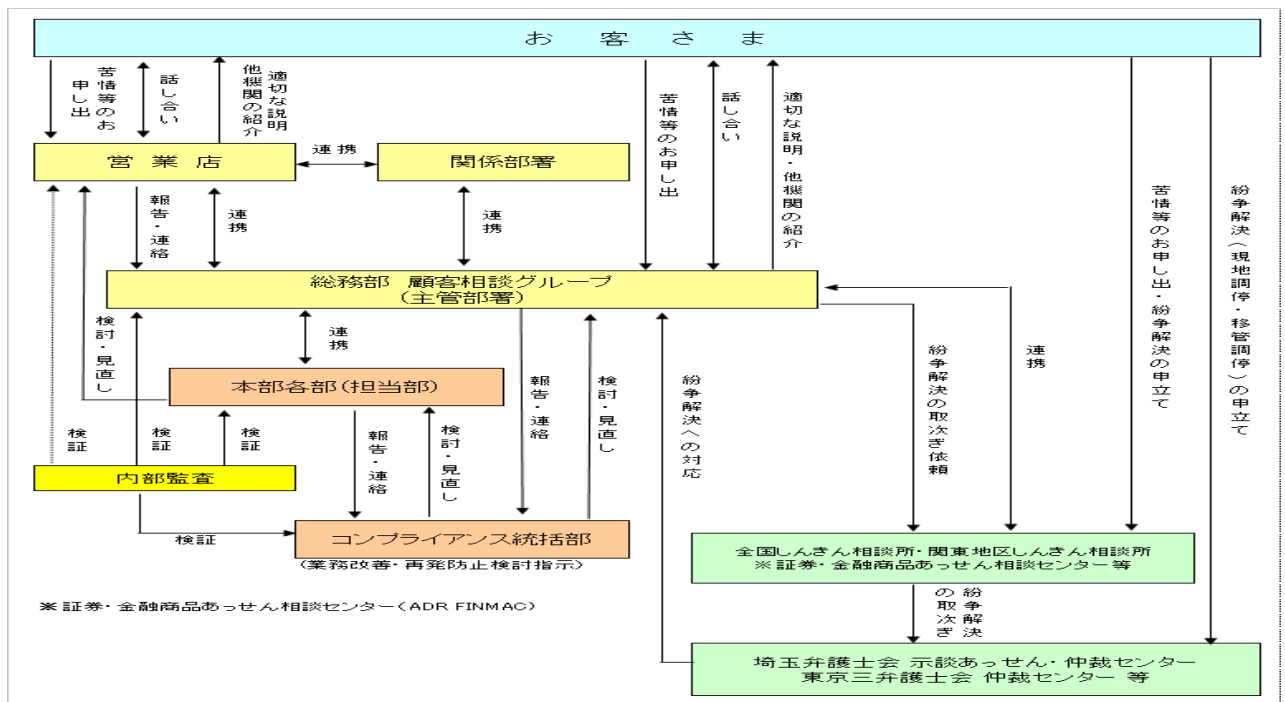
当事者間の同意を得たうえで、当金庫で自主的に協定を締結している埼玉弁護士会の仲裁センターに案件を移管し、同弁護士会の仲裁センターで手続を進めることができます。

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・誠実・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度(注)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。

(注) 金融ADR制度=裁判外紛争解決制度(審判に代わる、あっせん、調停、仲裁等の当事者の合意に基づく紛争解決方法をいう)

- (1) 営業店および各部署に苦情等への対処を行う管理者および担当者をおくとともに、総務部顧客相談グループ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、総務部顧客相談グループ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) 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行うとともに、ご理解と納得を得て解決することを目指します。
- (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) 苦情等への業務運営体制



(平成 24 年 8 月 1 日 改正)