金融ADR制度

金融ADR制度への対応

［苦情処理措置］

当金庫は、お客さまからの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ、パンフレット等で公表しております。

苦情は、当金庫営業日(9時～17時)に営業店(電話番号はP58参照)または顧客相談グループ(電話：048-526-1111)にお申し出ください。

証券業務に関する苦情は、当金庫が加入する日本証券業協会から苦情の解決業務等の委託を受けた「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)」(電話：0120-64-5005)でも受け付けております。

［紛争解決措置］

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に前記顧客相談グループまたは全国しんきん相談所(9時～17時・電話：03-3517-5825)、関東地区しんきん相談所(9時～17時・電話：03-5524-5671)にお申し出があれば、埼玉弁護士会(電話：048-710-5666)、東京弁護士会(電話：03-3581-0031)、第一東京弁護士会(電話：03-3595-8588)、第二東京弁護士会(電話：03-3581-2249)の仲裁センター等にお取り次ぎいたします。また、お客さまから各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

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ご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顧客相談グループにお問合せください。

(1)現地調停

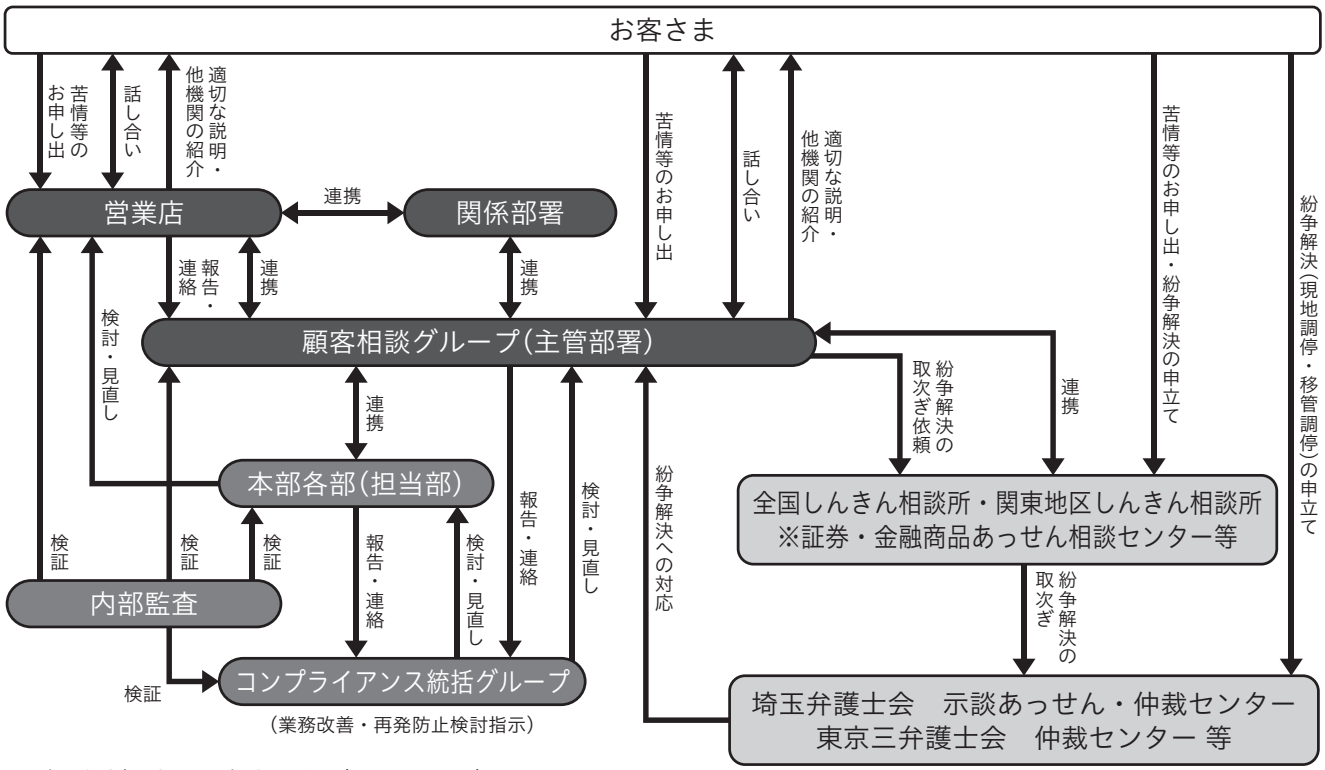
東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人がテレビ会議システム等を用いて、共同して紛争の解決にあたります。

(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きを進めることができます。

このほかに、証券業務に関する紛争は、当金庫が加入する日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた前記「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。

苦情等への業務運営体制



※証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)
(注)金融ADR制度＝裁判外紛争解決制度(訴訟に代わる、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)