

# 当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

平成24年8月

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。)を営業店または営業支援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。

|   |
|---|
| <b>湖東信用金庫 営業支援部</b><br>住 所 : 東近江市青葉町1-1<br>受付時間 : 9:00~17:00 (当金庫営業日)<br>受付媒体 : 電話、手紙、面談、FAX、E-mail<br>TEL : 0120-160-455<br>FAX : 0748-23-5739<br>E-mail : info@kotoshin.co.jp |
|---|

\* 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。詳しくは上記営業支援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)            |
|-----------|--------------------------------------|
| 1. 住 所    | 〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7             |
| 2. 電話番号   | 03-3517-5825                         |
| 3. 受付日・時間 | 月~金(祝日、12月31日~1月3日を除く)<br>9:00~17:00 |
| 4. 受付媒体   | 電話、手紙、面談                             |

5. 滋賀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ので、営業支援部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        | 滋賀弁護士会<br>和解あっせんセンター                            | 東京三弁護士会   |  |   |
|------------|---|---|--|---|
|            |   | 東京弁護士会<br>紛争解決センター                              | 第一東京弁護士会<br>仲裁センター                               | 第二東京弁護士会<br>仲裁センター                              |
| 住 所        | 〒520-0051<br>滋賀県大津市<br>梅林 1-3-3                 | 〒100-0013<br>東京都千代田区<br>霞が関 1-1-3               | 〒100-0013<br>東京都千代田区<br>霞が関 1-1-3                | 〒100-0013<br>東京都千代田区<br>霞が関 1-1-3               |
| 電話番号       | 077-522-2013                                    | 03-3581-0031                                    | 03-3595-8588                                     | 03-3581-2249                                    |
| 受付日<br>時 間 | 月~金<br>(祝日、年末年始除く)<br>9:00~12:00<br>13:00~17:00 | 月~金<br>(祝日、年末年始除く)<br>9:30~12:00<br>13:00~15:00 | 月~金<br>(祝日、年末年始除く)<br>10:00~12:00<br>13:00~16:00 | 月~金<br>(祝日、年末年始除く)<br>9:30~12:00<br>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)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営業支援部にお尋ねいただくか、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(<http://www.kotoshin.co.jp>)をご覧ください。

(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。

例えば、お客さまは別表の弁護士会の仲裁センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続きを進めることができます。

(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。

例えば、別表の弁護士会の仲裁センター等に案件を移管し、当該弁護士会の仲裁センター等で手続き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・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、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。

(1) 営業店および各部署に責任者をおくとともに、営業支援部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、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営業支援部から行います。

(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、滋賀弁護士会、東京三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。

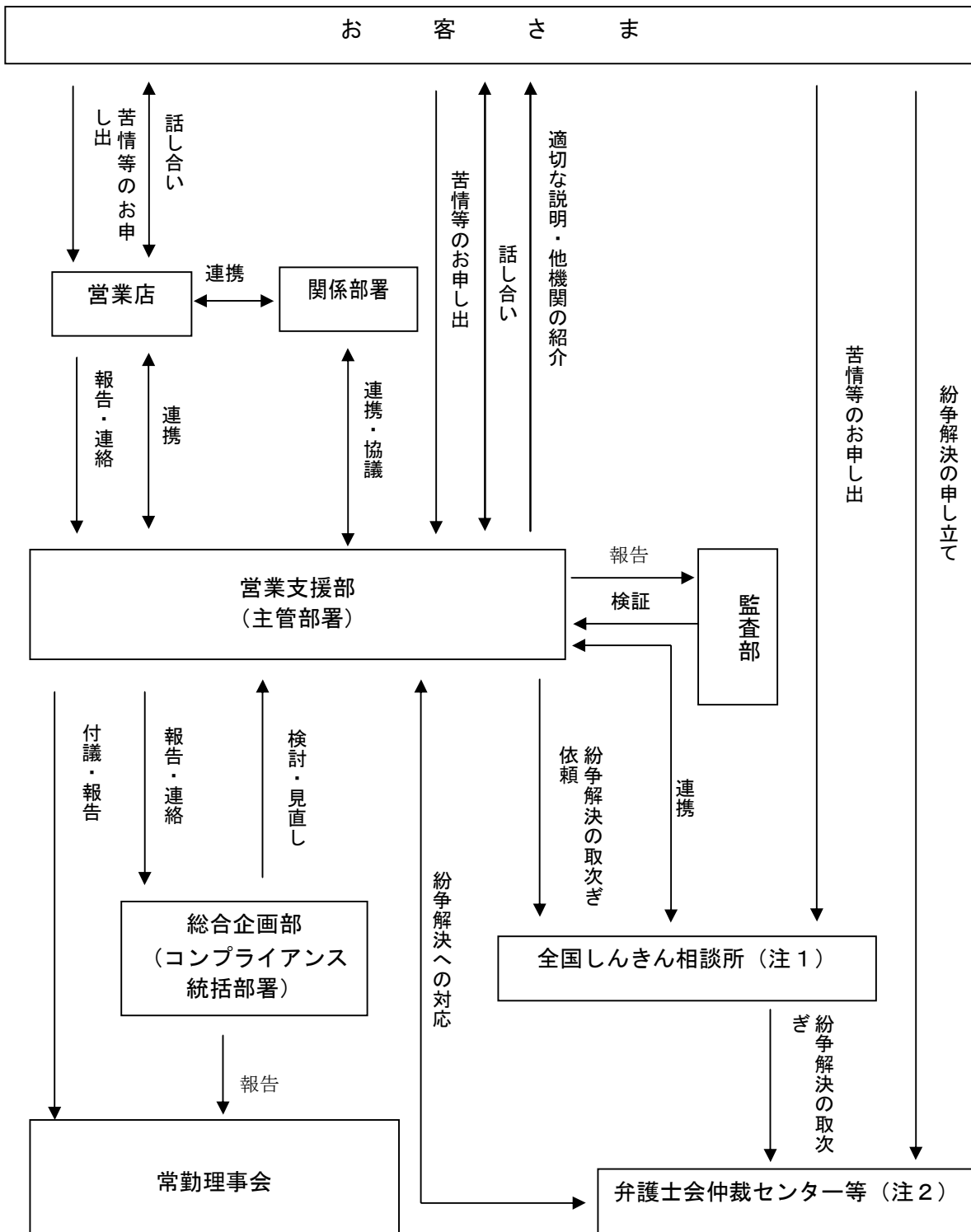
(6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。

(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、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) 苦情等への取組体制(対応フロー図)



(注1)

・全国しんきん相談所

(注2) 弁護士会仲裁センター等

- ・滋賀弁護士会 和解あっせんセンター
- ・東京弁護士会
- ・第一東京弁護士会
- ・第二東京弁護士会

## ＜東京以外のご利用できる弁護士会＞

平成 24 年 4 月末現在

| 都道府県 | 弁護士会     | 所在地                         | 電話番号           | 現地調停 | 移管調停 |
|------|----------|-----------------------------|----------------|------|------|
| 北海道  | 釧路弁護士会   | 釧路市柏木町 4-3                  | 0154- 41- 0214 | ○    |      |
| 青森県  | 青森県弁護士会  | 青森市長島 1-3-1 日赤ビル 5 階        | 017-777- 7285  | ○    |      |
| 秋田県  | 秋田弁護士会   | 秋田市山王 6-2-7                 | 018- 862- 3770 | ○    |      |
| 山形県  | 山形県弁護士会  | 山形市七日町 2-7-10 NANA BEANS8 階 | 023- 622- 2234 | ○    | ○    |
| 岩手県  | 岩手弁護士会   | 盛岡市大通 1-2-1 サンビル 2 階        | 019- 651- 5095 | ○    |      |
| 宮城県  | 仙台弁護士会   | 仙台市青葉区一番町 2-9-18            | 022- 223- 1001 |      | ○    |
| 福島県  | 福島県弁護士   | 福島市山下町 4-24                 | 024- 534- 2334 | ○    | ○    |
| 群馬県  | 群馬弁護士会   | 前橋市大手町 3-6-6                | 027- 233- 4804 | ○    |      |
| 埼玉県  | 埼玉弁護士会   | さいたま市浦和区高砂 4-7-20           | 048- 863- 5255 |      | ○    |
| 神奈川県 | 横浜弁護士会   | 横浜市中区日本大通 9                 | 045- 211- 7707 |      | ○    |
| 長野県  | 長野県弁護士会  | 長野市妻科 432                   | 026- 232- 2104 | ○    |      |
| 石川県  | 金沢弁護士会   | 金沢市大手町 15-15 3 階            | 076- 221- 0242 |      | ○    |
| 福井県  | 福井弁護士会   | 福井市宝永 4-3-1 三井生命ビル 7 階      | 0776- 23- 5255 | ○    |      |
| 岐阜県  | 岐阜県弁護士会  | 岐阜市端詰町 22                   | 058- 265- 0020 |      | ○    |
| 愛知県  | 愛知県弁護士会  | 名古屋市中区三の丸 1-4-2             | 052- 203- 1651 |      | ○    |
| 滋賀県  | 滋賀弁護士会   | 大津市梅林 1-3-3                 | 077- 522- 2013 | ○    |      |
| 奈良県  | 奈良弁護士会   | 奈良市中筋町 22-1                 | 0742- 22- 2035 |      | ○    |
| 和歌山県 | 和歌山弁護士会  | 和歌山市四番丁 5                   | 073- 422- 4580 | ○    |      |
| 兵庫県  | 兵庫県弁護士会  | 神戸市中央区橘通 1-4-3              | 078- 341- 7061 | ○    | ○    |
| 鳥取県  | 鳥取県弁護士会  | 鳥取市東町 2-221                 | 0857- 22- 3912 | ○    |      |
| 岡山県  | 岡山弁護士会   | 岡山市北区南方 1-8-29              | 086- 223- 4401 |      | ○    |
| 広島県  | 広島弁護士会   | 広島市中区上八丁堀 2-66              | 082- 228- 0230 | ○    | ○    |
| 山口県  | 山口県弁護士会  | 山口市黄金町 2-15                 | 083- 922- 0087 | ○    |      |
| 香川県  | 香川県弁護士会  | 高松市丸の内 2-22                 | 087- 822- 3693 | ○    |      |
| 愛媛県  | 愛媛弁護士会   | 松山市三番町 4-8-8                | 089- 941- 6279 | ○    | ○    |
| 高知県  | 高知弁護士会   | 高知市越前町 1-5-7                | 088- 872- 0324 | ○    |      |
| 福岡県  | 福岡県弁護士会  | 福岡市中央区城内 1-1 裁判所合同庁舎構内      | 092- 741- 6416 | ○    | ○    |
| 長崎県  | 長崎県弁護士会  | 長崎市栄町 1-25 長崎 MS ビル 4 階     | 095- 824- 3903 | ○    |      |
| 大分県  | 大分県弁護士会  | 大分市中島西 1-3-14               | 097- 536- 1458 | ○    |      |
| 宮崎県  | 宮崎県弁護士会  | 宮崎市旭 1-8-28                 | 0985- 22- 2466 | ○    |      |
| 鹿児島県 | 鹿児島県弁護士会 | 鹿児島市易居町 2-3                 | 099- 226- 3765 |      | ○    |
| 沖縄県  | 沖縄弁護士会   | 那覇市松尾 2-2-26-6              | 098- 865- 3737 | ○    |      |