

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

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。）を営業店または顧客相談室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、対応結果に基づき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。

| 岡崎信用金庫 顧客相談室 | |
|--------------|------------------------|
| 住 所 | 〒444-8602 岡崎市菅生町字元菅4番地 |
| T E L | : 0564 - 25 - 7212 |
| F A X | : 0564 - 22 - 3944 |
| eメール | : goiken@okashin.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 |

- * 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。

また、当金庫のほかに、(社)全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」でも苦情等のお申し出を受け付けています。

| 全国しんきん相談所 ((社)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 | 信用金庫営業日 9:00～17:00 |
| 4. 受付媒体 | 電話、手紙、面談 |

4. 愛知県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、顧客相談室または下記の愛知県弁護士会紛争解決センターへお申し出ください。

| 名 称 | 愛知県弁護士会 紛争解決センター | 愛知県弁護士会 西三河支部 紛争解決センター |
|------------|-----------------------------|---------------------------|
| 住 所 | 〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2 | 〒444-0875 岡崎市竜美西2-1-12 |
| 電話番号 | 052-203-1777 | 0564-54-9449 |
| 受付日 時 間 | 月～金(祝日を除く) 10:00～16:00 | 月～金(祝日を除く) 10:00～16:00 |

また、投資信託・債券等のリスク性商品については、証券・金融商品あっせん相談センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、顧客相談室または下記の証券・金融商品あっせん相談センターへお申し出ください。

| | |
|------------|--|
| 名 称 | 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（FINMAC） |
| 住 所 | 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-13 |
| 電話番号 | 0120-64-5005 |
| 受付日 時 間 | 月～金（祝日を除く） 9:00～17:00 |

5. 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、顧客相談室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、関係部署および顧客相談室が連携したうえ、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顧客相談室から行います。
- (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、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) 苦情等への取組体制

