

## ⑮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。)を営業店またはリスク統括部で受け付けています。

1. 苦情等のお申出があった場合、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・公平にお申出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申出については記録・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出ください。

名 称	島田信用金庫 リスク統括部				
住 所	〒427-0022 静岡県島田市本通三丁目2番の1	電話番号	0120-77-3229(フリーダイヤル)	FAX	0547-35-5432
受付時間	9:00~17:00(当金庫営業日)		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、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出を受け付けています。詳しくは上記リスク統括部にご相談ください。

名 称	全国しんきん相談所(一般社団法人全国信用金庫協会)		一般社団法人静岡県信用金庫協会		
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1丁目3番地7号	電話番号	03-3517-5825	〒420-0853 静岡市葵区大手町2-20	電話番号 054-255-5530
受付日時	月~金(祝日、12月31日~1月3日を除く) 9:00~17:00		受付媒体	月~金(祝日、12月31日~1月3日を除く) 9:00~17:00 受付媒体 電話	

5. 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)、静岡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、当金庫リスク統括部または上記全国しんきん相談所または一般社団法人静岡県信用金庫協会へお申出ください。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。

東京三弁護士会

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丁目1番地3号		
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日	月~金(祝日、年末年始除く)		
時 間	9:30~12:00、13:00~15:00	10:00~12:00、13:00~16:00	9:30~12:00、13:00~17:00

名 称	静岡弁護士会(静岡支部)あっせん・仲裁センター	静岡弁護士会(浜松支部)あっせん・仲裁センター	静岡弁護士会(沼津支部)あっせん・仲裁センター
住 所	〒420-0853 静岡市葵区追手町10-80	〒430-0929 浜松市中区中央1-9-1	〒410-0832 沼津市御幸町21-1
電話番号	054-252-0008	053-455-3009	055-931-1848
受 付 日	月~金(祝日、年末年始除く)		
時 間	10:00~12:00、13:00~16:00	10:00~12:00、13:00~16:00	10:00~12:00、13:00~16:00

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リスク統括部にお尋ねいただくか、東京三弁護士会のホームページ(<http://www.toben.or.jp/>)または当金庫ホームページ(<http://www.shimashin.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、東京三弁護士会と契約している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し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

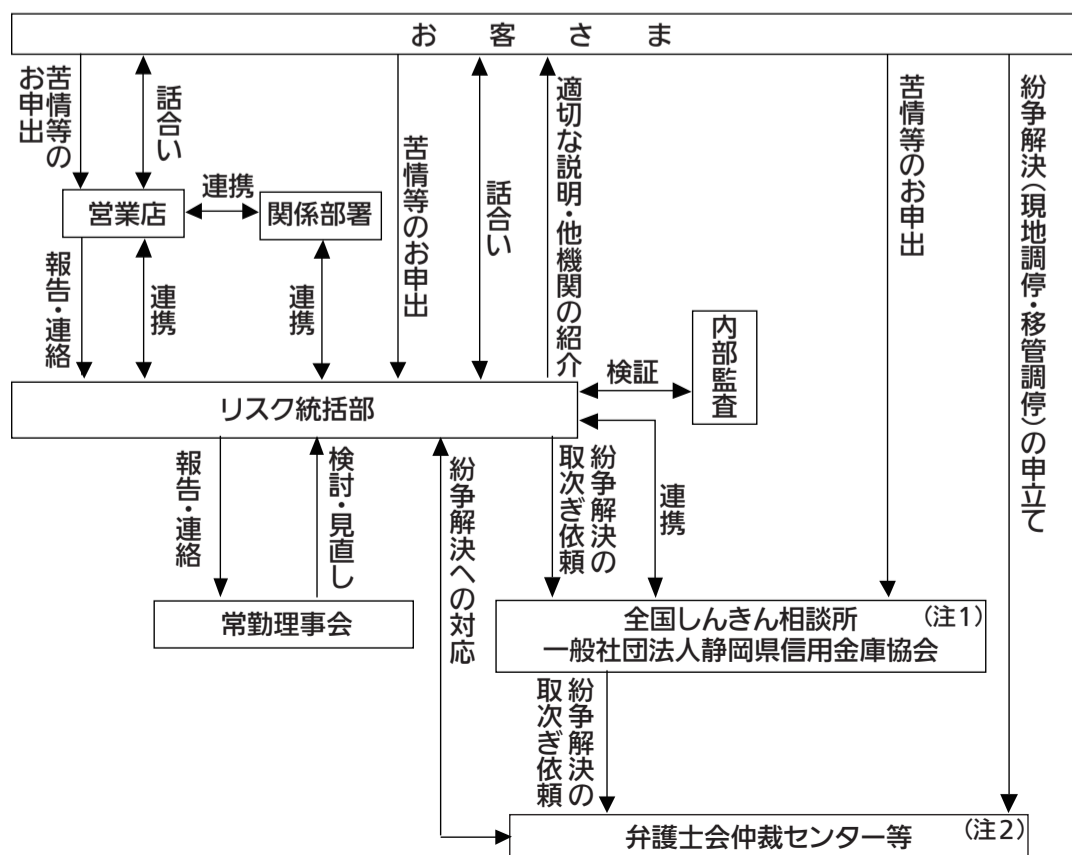
当時者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。

例えば、東京三弁護士会と契約している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、リスク統括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)苦情等のお申出については事実関係を把握し、営業店、関係部署およびリスク統括部が連携したうえで、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リスク統括部から行います。
- (4)お客さまからの苦情等のお申出は、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(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  
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

(注1) 一般社団法人静岡県信用金庫協会  
(注2) 静岡弁護士会(静岡支部)あっせん・仲裁センター  
静岡弁護士会(浜松支部)あっせん・仲裁センター  
静岡弁護士会(沼津支部)あっせん・仲裁センター