

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）のお申出に迅速・公平かつ適切に対応するため、金融ADR（裁判外紛争解決手続）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、お客さまの信頼性の向上に努めます。

（苦情等の申出）

- 1. 当金庫は、お客さまからの苦情等を営業店または業務監査部法務管理課で受け付けています。
- 2. 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。
- 3. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署とも連携し、速やかにお申出の解決を図るよう努めます。

※苦情等は営業店または次の担当部署へお申出ください。

松本信用金庫 業務監査部 法務管理課
住 所；〒390-0873 松本市丸の内1番1号
T E L：0263-35-0064
受付日時：月～金（祝日、年末年始除く）9：00～17：00
受付媒体：電話、面談、手紙

＊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、（社）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、営業店または業務監査部法務管理課にご相談ください。

全国しんきん相談所（（社）全国信用金庫協会）
住 所；〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
T E L：03-3517-5825
受付日時：月～金（祝日、年末年始除く）9：00～17：00
受付媒体：電話、面談、手紙

- 5. 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、営業店・業務監査部法務管理課または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。

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1-1-3	〒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	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日 間	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

（お客さまへの対応）

- 1. 営業店に責任者をおくとともに、業務監査部法務管理課がお客さまからの苦情等を一元管理し、適切な対応に努めます。
- 2. 苦情等のお申出のあったお客さまには、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を営業店または業務監査部法務管理課から行います。
- 3. お客さまの苦情等の内容やご要望等に応じて、全国しんきん相談所をはじめ、適切な機関をご紹介します。
- 4. 紛争解決を図るには、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。

（当金庫の苦情等への対応）

- 1. お申出等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。
- 2. 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。
- 3. 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。

（当金庫の苦情等への取組体制）

