

# 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、お客様からの相談・苦情・紛争等(以下「苦情等」という。)を営業店または法務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載・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下さい。

**伊万里信用金庫 法務室**  
 住 所：伊万里市伊万里町甲 3 7 5 番地 3  
 電 話：0955-23-7573 (直通)  
 受付時間：9:00～17:00 月曜日～金曜日 (信用金庫営業日)  
 受付媒体：電話、手紙、面談

※お客様の個人情報や苦情等の解決を図るため、またお客様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】や【九州北部地区しんきん相談所】等でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記法務室にご相談下さい。

### 【しんきん相談所】

	全国しんきん相談所 (一般社団法人 全国信用協会)	九州北部地区しんきん相談所 (一般社団法人 九州北部信用金庫協会)
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7	〒812-0016 福岡市博多区博多駅南 1-10-4
電話番号	03-3517-5825	092-481-8815
受付時間	月曜日～金曜日 (信用金庫営業日) 9:00～17:00	月曜日～金曜日 (信用金庫営業日) 9:00～12:00、13:00～17:00
受付媒体	電話・面談・手紙	電話・面談・手紙

5. 福岡弁護士会のほか、東京弁護士会等が運営する相談センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、上記当金庫連絡先「法務室」または上記【しんきん相談所】へお申し出下さい。

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。

### 【福岡県弁護士会仲裁センター等】

名 称	天神弁護士センター
住 所	〒810-0004 福岡市中央区渡辺通 5-14-12(南天神ビル内)
電話番号	092-741-3208
受付時間	月曜日～金曜日 9:00～19:00、土日祝日 9:00～13:00

名 称	北九州法律相談センター
住 所	〒803-0816 北九州市小倉北区金田 1-4-2(北九州弁護士会館内)
電話番号	093-561-0360
受付時間	月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00

名 称	久留米法律相談センター
住 所	〒830-0021 久留米市篠山町 11-5(筑後弁護士会館内)
電話番号	0942-30-0144
受付時間	月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00

### 【東京三弁護士会】

名 称	東京弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3
電話番号	03-3581-0031
受付時間	月～金曜日 9:30～12:00、13:00～16:00 (祝日、年末年始を除く)

名 称	第一東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3
電話番号	03-3595-8588
受付時間	月～金曜日 10:00～12:00、13:00～16:00 (祝日、年末年始を除く)

名 称	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3
電話番号	03-3581-2249
受付時間	月～金曜日 9:30～12:00、13:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)

6. 東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外のお客様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、お客様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法務室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のホームページをご覧ください。

#### (1) 現地調査

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会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当たります。

例えば、お客さまは、福岡県弁護士会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面談で、東京三弁護士会の調停人と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

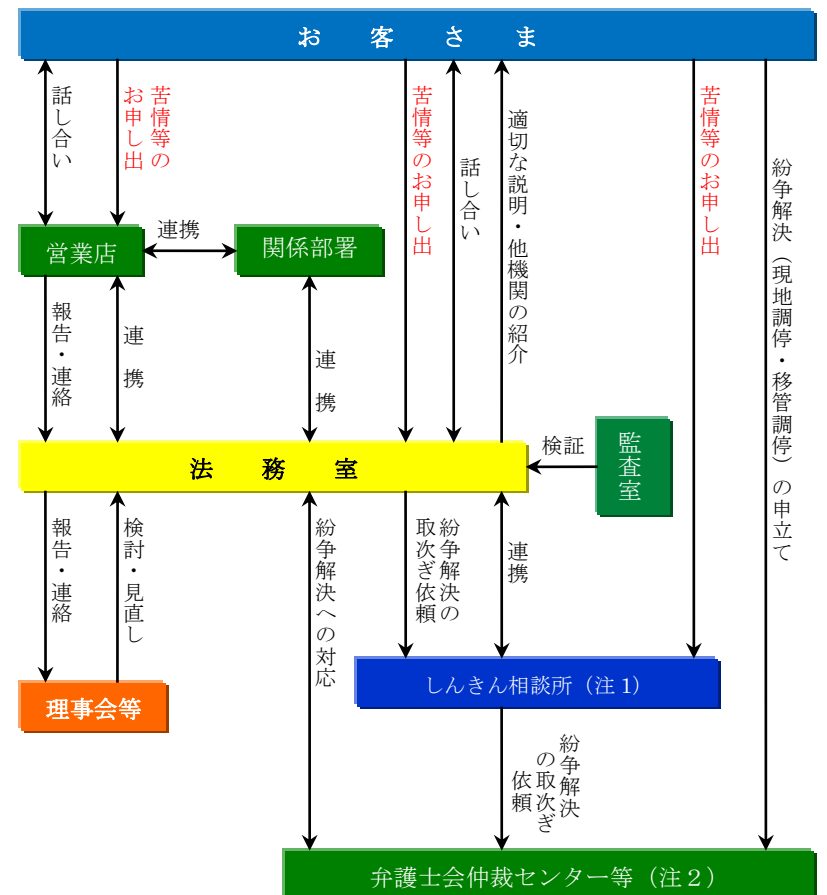
当事者間の同意を得たうえで、東京以外の弁護士会に案件を移管します。

例えば、福岡県弁護士会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、お客様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 制度を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様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、法務室がお客様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、関係部署および法務室が連携したうえで、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様に対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を法務室から行います。
- (4) お客様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いたします。
- (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、関連規定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) お客様からの苦情等は、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



#### (注1) しんきん相談所

- ・九州北部地区しんきん相談所
- ・全国しんきん相談所

#### (注2) 弁護士会仲裁センター等

福岡県弁護士会仲裁センター等 (現地調停・移管調停)

- ・天神弁護士センター
- ・北九州法律相談センター
- ・久留米法律相談センター

東京三弁護士会

- ・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