

## 当金庫における苦情処理体制・紛争解決体制等の概要

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。）を営業店またはお客さま相談センターで受け付けております。

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体制を徹底のうえ、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。

佐野信用金庫 お客さま相談センター

住 所：〒327-8603 栃木県佐野市本町2910番地

T E L：0120-357500

Eメール：[info-ss@po.sanoshin.co.jp](mailto:info-ss@po.sanoshin.co.jp)

受付時間：午前9時～午後5時（信用金庫営業日）

受付媒体：電話、手紙、面談、Eメール

※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し出を受け付けています。詳しくは上記お客さま相談センターにご相談ください。

全国しんきん相談所 （（社）全国信用金庫協会）	
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 午前9時～午後5時
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

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、利用を希望されるお客さまは、お客さま相談センター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ていただくことも可能です。

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 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3		
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)	月～金(祝日、年末年始除く)	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

## 6. 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) 営業店及び各部署に担当者をおくとともに、お客さま相談センターがお客さまからの苦情を一元的に管理し、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、関係部署およびお客さま相談センターが連携したうえ、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、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明をお客さま相談センターから行います。
- (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) 苦情等への対応を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、勉強会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

