

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」といいます。）を営業店またはお客様相談窓口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ください。

大阪東信用金庫 お客様相談窓口	
住 所：	〒581-0003 八尾市本町2丁目9番17号
T E L：	0120-14-0885
F A X：	072-997-1336
Eメール：	toi@osaka-higashin.co.jp
受付時間：	午前9時～午後5時（当金庫営業日）
受付媒体：	電話、手紙、FAX、Eメール、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。詳しくは上記お客様相談窓口にご相談ください。

	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 9:00～17:00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

5. 公益社団法人 総合紛争解決センター、および東京弁護士会、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、または国債・投資信託に関しては日本証券業協会から紛争等解決業務の委託を受けた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（以下「FINMAC」といいます。）で紛争の解決を図ることも可能ですので、上記お客様相談窓口または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いただくことも可能です。

名 称	公益社団法人 総合紛争解決センター	日本証券業協会 FINMAC 国債・投資信託のみ
住 所	〒530-0047 大阪市北区 西天満1丁目12番5号	〒103-0025 東京都中央区 日本橋萱場町2-1-13
電話番号	06-6364-7644	0120-64-5005
受付日 時 間	月～金(祝日、年末年始 除く) 9:00～12:00 13:00～17:00	月～金(祝日、12/31～1/3 休み) 9:00～17:00

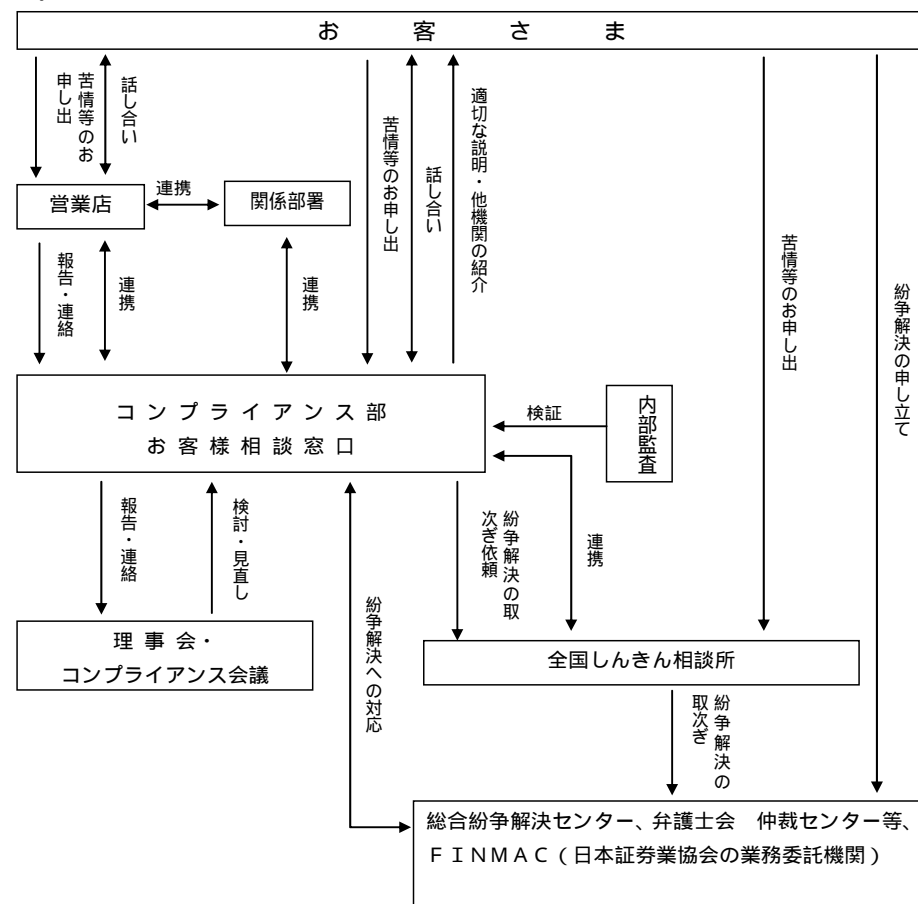
名 称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時 間	月～金(祝日、年末年始 除く) 9:30～12:00 13:00～15:00	月～金(祝日、年末年始 除く) 10:00～12:00 13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始 除く) 9:30～12:00 13:00～17:00

6. 当金庫の苦情等への対応

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、コンプライアンス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、関係部署およびコンプライアンス部が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等への対応については、苦情等の内容に応じてお客さまから事情を十分にお聞きしつつ、可能な限りお客さまの理解と納得を得て解決することをめざします。
- (4) 苦情等へ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コンプライアンス部から行います。
- (5) 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。
- (6) 紛争解決を図るため、総合紛争解決センター、および弁護士会が設置運営する仲裁センター等、または国債・投資信託に関してはFINMAC(日本証券業協会の業務委託機関)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またはFINMACの規則も踏まえ、適切に協力します。
- (7) 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。
- (8) お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止策等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ます。
- (9) 苦情等への対応が実効性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。
- (10) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が適切に運営されるよう、研修等により当金庫内に周知・徹底します。

(11) 苦情等への取組体制



(平成23年2月16日改定)