

お知らせ

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。)を営業店および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上で、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

苦情等のお申出は、記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底の上、再発防止や未然防止に努めます。当金庫への苦情等は、営業店または次の担当部署へお申出ください。

しずおか焼津信用金庫 リスク統括部	
住所	〒420-0838 静岡県葵区相生町1番1号
電話番号	0120-001-772(フリーダイヤル) 054-247-6595(有料)
受付時間	9:00~17:00(信用金庫営業日)
受付媒体	電話、手紙、面談、CSアンケート

※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、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。詳しくは当金庫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1-3-7	〒420-0853 静岡県葵区追手町3-11 静岡信用金庫追手町ビル3階
電話番号	03-3517-5825(有料)	054-255-5530(有料)
受付時間	月~金(祝日、12月31日~1月3日を除く) 9:00~17:00	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、手紙、面談	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、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、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	静岡県弁護士会 あっせん・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	〒420-0853 静岡県葵区追手町10-80
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	054-252-0008
受付時間	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~16:00	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	月~金(祝日、年末年始除く) 10:00~12:00、13:00~16:00

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出に迅速・公平かつ適切に対応するため、金融ADR制度も踏まえ、以下のとおり、内部管理態勢等を整備し、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の向上に努めます。

- 営業店および各部署に真仕事をとおくとともに、リスク統括部からお客さまからの苦情等を一体的に管理し、適切な対応に努めます。
- 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署およびリスク統括部が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- 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。
- 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。
- 紛争の解決を図るため、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。
- 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。
- 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。
- 苦情等に対応するため、関連規定等に基づき業務が適切に運営されるよう、研修等により、金庫内に周知・徹底します。
- 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ずることにより、今後の業務運営に活かしていきます。

<当金庫における苦情等への取組体制>

