

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等のご案内

当金庫は、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情・紛争」という。）を営業店または金庫本部で受け付けさせていただいております。私たち「のとしん」は、お客様の「信頼と期待」に応えるために公正中正な立場で、誠心誠意の対応をさせていただきます。

1 苦情・紛争の申し出があった場合

お客様から苦情・紛争のお申し出があった場合、その内容を十分にお聞きしたうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。

2 事実関係に基づく解決

事実関係を把握したうえで、営業店、本部各部等とも連携を図り、迅速かつ公正中正にお申し出事案の適切な解決に努めます。

3 改善措置と再発防止等の対策

苦情・紛争のお申し出については記録化して保存し、対応結果に基づく改善措置を講じて、再発防止や未然防止に努めます。

4 苦情・紛争の申し出の方法

当金庫に対する苦情・紛争は、電話・ファクシミリ・eメール・郵便(手紙)・面談等、お客様のご都合のよい方法をお選びいただくようお願いします。

5 苦情・紛争の申し出先

苦情・紛争は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

のとしん共栄信用金庫 CSR推進室	
金庫本部	〒926-8601 石川県七尾市松物町 35 番地 【電話】0767-52-3450 【fax】0767-54-8360 【E-mail】sousen@notoshin.co.jp
金沢地区統括部	〒920-0804 金沢市鳴和 2 丁目 1 番 5 号【電話】076-253-5111 【fax】076-253-5110
受付時間	営業日の午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分までの間(土・日・祝祭日を除く)
受付媒体	電話・ファクシミリ・eメール・郵便(手紙)・面談

6 当金庫以外の苦情・紛争の申し出先

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」及び「北陸地区しんきん相談所」等でも苦情・紛争のお申し出を受け付けております。詳しくは上記CSR推進室にご相談ください。

全国しんきん相談所・北陸地区しんきん相談所

申出先	全国しんきん相談所 ((一般社団法人)全国信用金庫協会)	北陸地区しんきん相談所 ((一般社団法人)全国信用金庫協会)
住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7	〒920-0902 金沢市尾張町 1-4-15
電話番号	03-3517-5825	076-261-2836
受付日時	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・手紙・面談

7 金沢弁護士会及び東京弁護士会等への相談

金沢弁護士会・福井弁護士会・富山県弁護士会及び東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会(以下、「東京三弁護士会」という)が設置運営する紛争解決センター又は仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能です。なお、金沢弁護士会・福井弁護士会・富山県弁護士会及び東京三弁護士会に直接申し立てていただくことも可能です。詳しくはCSR推進室または上記「全国しんきん相談所」及び「北陸地区しんきん相談所」へお申し出ください。

名称	金沢弁護士会 紛争解決センター	福井弁護士会 紛争解決センター	富山県弁護士会 紛争解決センター	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	〒920-0912 金沢市大手町 15-15-3	〒910-0004 福井市宝永 4-3-1	〒930-0076 富山市長柄町 3-4-1	〒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	076-221-0242	0776-23-5255	076-421-4811	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金(祝日、年末年始を除く) 10:00～17:00	月～金(祝日、年末年始を除く) 9:00～17:00	月～金(祝日、年末年始を除く) 10:00～16:00	月～金(祝日、年末年始を除く) 9:30～12:00 13:00～15:00	月～金(祝日、年末年始を除く) 10:00～12:00 13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始を除く) 9:30～12:00 13:00～17:00

8 苦情・紛争の現地調停及び移管調停

東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地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、当金庫CSR推進室、金沢弁護士会、福井弁護士会、富山県弁護士会、東京三弁護士会、全国しんきん相談所及び北陸地区しんきん相談所にお尋ねいただくか、金沢弁護士会、福井弁護士会、富山県弁護士会、東京三弁護士会のホームページまたは当金庫ホームページ(<http://www.notoshin.co.jp>)をご覧ください。

(1) 現地調停

東京三弁護士会の調停人とそれ以外の弁護士会の調停人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あたります。

例えば、お客様は、金沢弁護士会の紛争解決センター等にお越しいただき、当該弁護士会の調停人とは面談で、東京三弁護士会の調停人とはテレビ会議システム等を通じてお話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、金沢弁護士会の紛争解決センターに案件を移管し、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。

9 当金庫の苦情・紛争の対応

当金庫は、「お客様サポート等管理規程」および「金融商品等の取引に係る紛争事務等管理規程」等を制定して、お客様からの苦情・紛争のお申し出に迅速かつ公正中正に対応するため、以下のとおり金融ADR(裁判外紛争解決)制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して適切に苦情・紛争の解決を図り、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。

【金融ADR制度】

- 当金庫に「紛争事務統括管理者」をおき、営業店および本部各部には「紛争事務責任者」および「紛争事務副責任者」を配置しております。また、CSR推進室を苦情・紛争事務の主管部署として、同室に「紛争事務管理者」をおき、お客様からの苦情・紛争事務を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- 苦情・紛争のお申し出については事実関係を把握し、営業店、本部各部およびCSR推進室が連携したうえで、速やかに解決を図るよう努めます。
- 苦情・紛争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・紛争のお申し出のあったお客様に対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明をCSR推進室から行います。
- お客様からの苦情・紛争のお申し出は、「全国しんきん相談所」及び「北陸地区しんきん相談所」をはじめとする他の機関も受け付けておりますので、CSR推進室では内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- 苦情・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。
- お申し出のあった苦情・紛争を記録化して保存し、その対応結果に基づき、苦情・紛争に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- 苦情・紛争への対応を実効あるものとするため、苦情・紛争事務の進捗状況等について、業務監査部が検査・監査を行なう態勢を整備しています。
- 苦情・紛争に対応するため、「金融商品等の取引に係る紛争事務等管理規程」、「金融商品等の取引に係る紛争事務等管理規程運用細則」および「お客様サポート等管理規程」等の定め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を図ります。
- お客様からの苦情・紛争は、貴重なご意見として業務の改善に反映させて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まいります。
- 苦情・紛争の取組体制は、規程の制定、主管部署の指定、管理者等の配置など体制の整備を図り、適切な対応に努めています。

以上