

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、お客さまから苦情・相談・紛争（以下「苦情等」という。）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い事実関係の把握に努め、迅速・公平に解決を図ります。

1. 当金庫の苦情等の連絡先

当金庫の営業店または次の担当部署へお申出ください。

	城北信用金庫 リスク統括部 カスタマーサポートグループ
1. 住 所	〒114-8521 東京都北区豊島 1-11-1
2. 電話番号	03-3913-1158
3. 受付日時	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談、ホームページからの電子メール

*お客さまの個人情報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。

2. 外部の苦情受付機関

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」で苦情のお申出を受付けています。

	全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)
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	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

3. 外部の紛争解決機関

弁護士会が設置運営する仲裁センターで紛争の解決を図ることもできます。当金庫リスク統括部または全国しんきん相談所にお申出ください。

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、13:00～16:00	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

4. 仲裁センター等の利用

東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さま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、お客さま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リスク統括部カスタマーサポートグループにお尋ねください。

（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、お客さまのご住所により近い弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、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、お客さまの住所により近い弁護士会の仲裁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。

5. 証券業務に関する苦情等の申出先

投資信託や公共債等の証券業務に関する苦情等は、日本証券業協会より苦情等の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（ADR FINMAC）」でも受け付けております。

	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(ADR FINMAC) (日本証券業協会)
1. 住 所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1
2. 電話番号	0120-64-5005
3. 受付日時	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00

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出に適切に対応するため、金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備し解決を図り、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、リスク統括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。
- (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カスタマーサポートグループから行います。
- (4) 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。
- (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、研修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用いたします。

7. 苦情等への取組体制

