

## 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。）を営業店またはリスク統括部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。

<b>京都中央信用金庫 リスク統括部</b>	
住 所	: 京都市下京区四条通室町東入函谷鉾町91番地
T E L	: フリーダイヤル 0120-355-774
F A X	: フリーダイヤル 0120-355-774
受付時間	: 9:00~17:00 (当金庫営業日)
受付媒体	: 電話、ファックス、ご意見書、面談 ホームページ(24時間受付)
URL	: <a href="https://www.chushin.co.jp/">https://www.chushin.co.jp/</a>

\* 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いたします。

4. 当金庫のほか、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し出を受け付けています。詳しくは営業店または上記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)
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7
電話 番号	03-3517-5825
受 付 日 時 間	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

5. 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）が設置運営する仲裁センター、もしくは京都弁護士会の紛争解決センター、または公益社団法人総合紛争解決センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、営業店、リスク統括部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、下記の各弁護士会等に直接申し立てていただくことも可能です。

東京三弁護士会			
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

名 称	京都弁護士会 紛争解決センター	公益社団法人 民間総合調停センター
住 所	〒604-0971 京都市中京区富小路通丸太町下ル	〒530-0047 大阪市北区西天満 1-12-5
電 話 番 号	075-231-2378	06-6364-7644
受 付 日 時 間	月～金(祝日を除く) 9:00～12:00、13:00～17:00	月～金(祝日を除く) 9:00～12:00、13:00～17:00

6. 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にお尋ねいただくか、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 (<https://www.chushin.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、お客さまは、東京三弁護士会と現地調停協定を締結している各弁護士会の仲裁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、東京三弁護士会と移管調停協定を締結している各弁護士会の仲裁センター等に案件を移管し、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。

7. 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(略称 ADR FINMAC)」でも受け付けております。

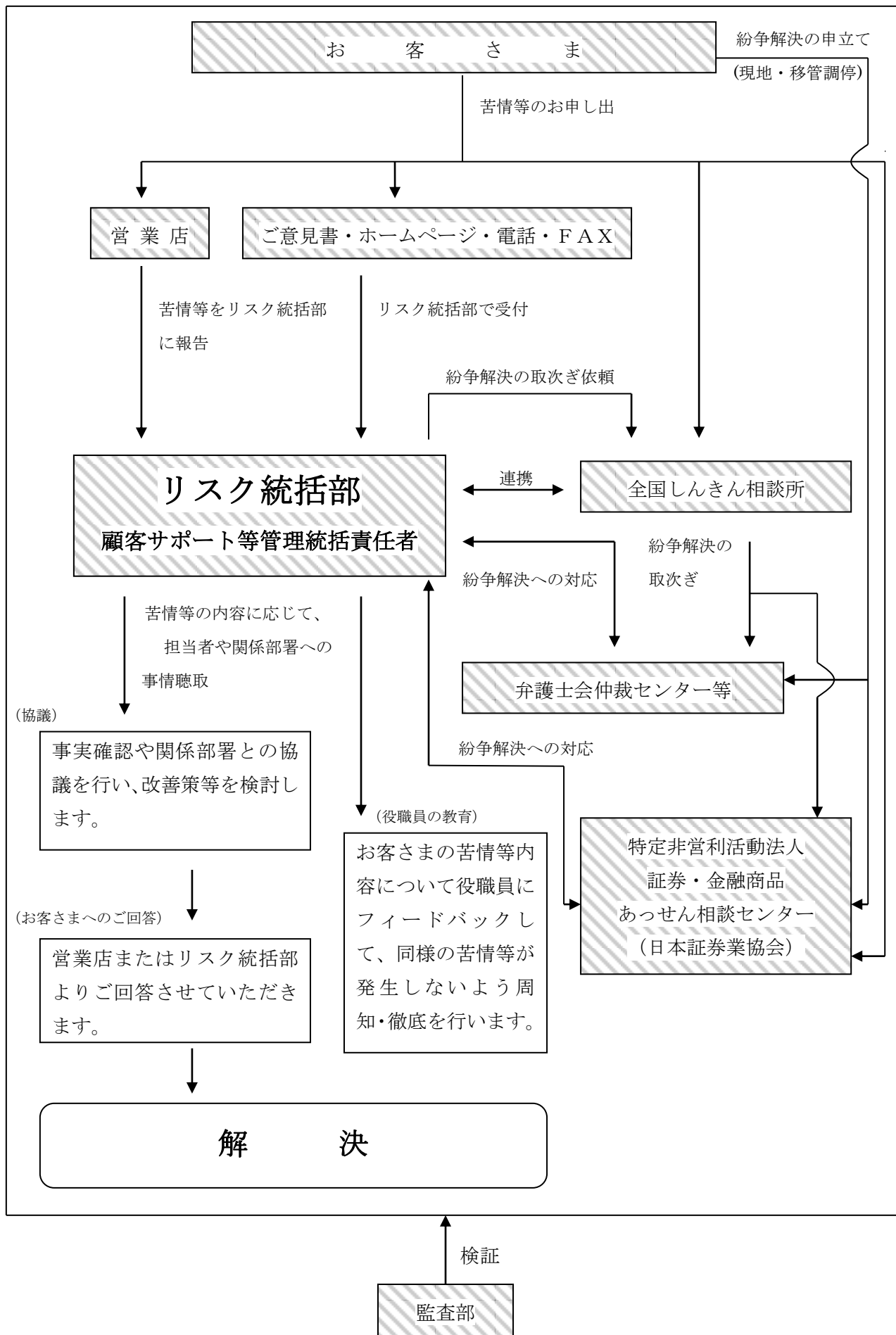
名 称	特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC) (日本証券業協会)
住 所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号第二証券会館
電 話 番 号	0120-64-5005
受 付 日 時 間	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00

## 8. 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。
- (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、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を営業店またはリスク統括部から行います。
- (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) 苦情等への対応が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かしていきます。

(10) お客さま向けの苦情等受付フローの概要



都道府県	弁護士会	所在地	電話番号
北海道	札幌弁護士会	札幌市中央区北1条西10丁目札幌弁護士会館7階	011-281-2428
	函館弁護士会	函館市上新川町1-3	0138-41-0232
	旭川弁護士会	旭川市花咲町4	0166-51-9527
	釧路弁護士会	釧路市柏木町4-3	0154-41-0214
青森県	青森県弁護士会	青森市長島1-3-1 日赤ビル5階	017-777-7285
秋田県	秋田弁護士会	秋田市山王6-2-7	018-862-3770
山形県	山形県弁護士会	山形市七日町2-7-10 NANA BEANS8階	023-622-2234
岩手県	岩手弁護士会	盛岡市大通1-2-1 岩手県産業会館本館2階	019-651-5095
宮城県	仙台弁護士会	仙台市青葉区一番町2-9-18	022-223-1001
福島県	福島県弁護士	福島市山下町4-24	024-534-2334
群馬県	群馬弁護士会	前橋市大手町3-6-6	027-233-4804
栃木県	栃木県弁護士会	宇都宮市明保野町1-6	028-689-9000
茨城県	茨城県弁護士会	水戸市大町2-2-75	029-221-3501
埼玉県	埼玉弁護士会	さいたま市浦和区高砂4-7-20	048-863-5255
千葉県	千葉県弁護士会	千葉市中央区中央4-13-9	043-227-8431
神奈川県	神奈川県弁護士会	横浜市中区日本大通9	045-211-7707
新潟県	新潟県弁護士会	新潟市中央区学校町通1番町1新潟地方裁判所構内	025-222-5533
山梨県	山梨県弁護士会	山梨県甲府市中央1丁目8-7	055-235-7202
長野県	長野県弁護士会	長野市妻科432	026-232-2104
富山県	富山県弁護士会	富山市長柄町3-4-1	076-421-4811
石川県	金沢弁護士会	金沢市丸の内7-36	076-221-0242
福井県	福井弁護士会	福井市宝永4-3-1 サクラビル7階	0776-23-5255
静岡県	静岡県弁護士会	静岡市葵区追手町10-80	054-252-0008
岐阜県	岐阜県弁護士会	岐阜市端詰町22	058-265-0020
愛知県	愛知県弁護士会	名古屋市中区三の丸1-4-2	052-203-1651
三重県	三重弁護士会	津市丸之内養正町1-1	059-228-2232
滋賀県	滋賀弁護士会	大津市梅林1-3-3	077-522-2013
京都府	京都弁護士会	京都市中京区富小路通丸太町下ル	075-231-2378
大阪府	大阪弁護士会	大阪市北区西天満1-12-5	0570-783-748
奈良県	奈良弁護士会	奈良市中筋町22-1	0742-22-2035
和歌山県	和歌山弁護士会	和歌山市四番丁5	073-422-4580
兵庫県	兵庫県弁護士会	神戸市中央区橋通1-4-3	078-341-7061
鳥取県	鳥取県弁護士会	鳥取市東町2-221	0857-22-3912
島根県	島根県弁護士会	松江市母衣町55-4 松江商工会議所ビル7階	0852-21-3225
岡山県	岡山弁護士会	岡山市北区南方1-8-29	086-223-4401
広島県	広島弁護士会	広島市中区上八丁堀2-73	082-228-0230
山口県	山口県弁護士会	山口市黄金町2-15	083-922-0087
香川県	香川県弁護士会	高松市丸の内2-22	087-822-3693
徳島県	徳島弁護士会	徳島市新蔵町1-31	088-652-5768
愛媛県	愛媛弁護士会	松山市三番町4-8-8	089-941-6279
高知県	高知弁護士会	高知市越前町1-5-7	088-872-0324
福岡県	福岡県弁護士会	福岡市中央区六本松4丁目2-5	092-741-6416
佐賀県	佐賀県弁護士会	佐賀市中の小路7-19	0952-24-3411
長崎県	長崎県弁護士会	長崎市栄町1-25 長崎MSビル4階	095-824-3903
熊本県	熊本県弁護士会	熊本市中央区京町1-13-11	096-325-0913
大分県	大分県弁護士会	大分市中島西1-3-14	097-536-1458
宮崎県	宮崎県弁護士会	宮崎市旭1-8-45	0985-22-2466
鹿児島県	鹿児島県弁護士会	鹿児島市易居町2-3	099-226-3765
沖縄県	沖縄弁護士会	那覇市松尾2-2-26-6	098-865-3737