



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。)を営業店またはお客様相談室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。

*お客さまの個人情報苦情等の解決を図るため、またお客さまのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

半田信用金庫 お客様相談室

住 所：〒475-0887 愛知県半田市御幸町8番地
 T E L：0120-8040-19
 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、電子メール(電子メールは当金庫ホームページ「ご意見コーナー」から終日受付します)

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し出を受け付けています。

詳しくは上記お客様相談室にご相談ください。

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
 T E L：03-3517-5825
 受 付 日：月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く)
 時 間：9:00～17:00
 受 付 媒 体：電話、手紙、面談

⑤ 愛知県弁護士会紛争解決センター、または東京弁護士会、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等で紛争の解決を図ることも可能ですので、お客様相談室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、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 | 愛知県弁護士会 紛争解決センター | 東京三弁護士会 | | |
|-------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | 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 | 〒460-0001 愛知県名古屋市中区三の丸1-4-2 | 〒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 |
| T E L | 052-203-1777 | 03-3581-0031 | 03-3595-8588 | 03-3581-2249 |
| 受 付 日 | 月～金(祝日、年末年始除く) | 月～金(祝日、年末年始除く) | 月～金(祝日、年末年始除く) | 月～金(祝日、年末年始除く) |
| 時 間 | 10:00～16:00 | 9:30～12:00、13:00～15:00 | 10:00～12:00、13:00～16:00 | 9:30～12:00、13:00～17:00 |

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お客様相談室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(<http://www.hanshin-ca.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、愛知県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、愛知県弁護士会の紛争解決センター等に案件を移管し、当該弁護士会の紛争解決センター等で手続きを進めることができます。

