

## 京都信用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、お客様からの相談・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お客様相談室等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・公正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、お取引いただいている営業店または次の担当部署へお申し出ください。

	京都信用金庫 リスク統括部 お客様相談室
住 所	〒600 - 8005 京都市下京区四条通柳馬場東入立売東町7番地
電 話 番 号	0120-751-143 (フリーダイヤル) 075-211-2111 (代表)
ファックス番号	075-252-8139
受 付 日 時	9:00 ~ 17:00 月~金(祝日、年末年始を除く)
受 付 媒 体	電話、手紙、面談、ファックス、ホームページ

\*お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様との取引を適切かつ円滑に行うためののみ利用いたします。

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をお申し出いただけます。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
電 話 番 号	03-3517-5825
受 付 日 時	9:00~17:00 月~金(祝日、年末年始を除く)
受 付 媒 体	電話、手紙、面談

5. 弁護士会が設置運営する紛争解決センター等で紛争の解決を図ることもできますので、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。

	京都弁護士会 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	〒604 - 0971 京都市 中京区富小路通丸太町下ル	〒100 - 0013 東京都 千代田区霞ヶ関1-1-3	〒100 - 0013 東京都 千代田区霞ヶ関1-1-3	〒100 - 0013 東京都 千代田区霞ヶ関1-1-3
電話番号	075-231-2378	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	9:00~12:00 13:00~17:00 月~金/ 祝日、年末年始を除く	9:30~12:00 13:00~16:00 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 月~金/ 祝日、年末年始を除く

6. 上記東京弁護士会、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）の紛争解決センター等は、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紛争解決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、共同して紛争解決にあたります。

例えば、お客様は、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、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。

7. 投資信託・債券等の金融商品取引に関する紛争については、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)」で解決を図ることもできます。

	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)
住 所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1
電話番号	0120-64-5005
受付日時	9:00 ~ 17:00 月~金(祝日、年末年始を除く)

8. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客様からの苦情等のお申し出に迅速・公正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様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、リスク統括部お客様相談室がお客様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お客様相談室が連携したうえで、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リスク統括部お客様相談室から行います。
- (4) お客様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紛争解決センター等を利用することができます。その際には、当該紛争解決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) お客様からの苦情等は、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。

【苦情等への取組体制フロー図】

