

平成 30 年 4 月 16 日

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当金庫では、金融ADR制度（裁判外紛争解決制度）を踏まえ、取り扱っている金融商品・サービス等について、お客様からの「提言・相談」・「苦情」・「紛争」等（以下「苦情等」という）を営業店または下記の担当部署で受け付けております。

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。

川崎信用金庫	リスク統括部
住 所	: 〒210-0006 川崎市川崎区砂子 2-11-1
T E L	: 0120-119-034 (フリーダイヤル)
受付時間	: 9:00~17:00 月~金 (祝日、年末年始を除く)
F A X	: 044-222-5901
ホームページ	: http://www.kawashin.co.jp/
受付方法	: 電話、ファックス、電子メール、郵便物、面談

- * 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. 当金庫のほかに、下記の機関で苦情等のお申し出を受け付けております。

対象業務	当金庫業務全般	当金庫業務全般
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)	関東地区しんきん相談所 (一般社団法人 関東信用金庫協会)
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7	〒104-0031 東京都中央区京橋 3-8-1
電話番号	03-3517-5825	03-5524-5671
受付日 時 間	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
受付方法	電話、郵便物、面談	電話、郵便物、面談

5. 紛争の解決については、下記の機関を利用することも可能ですので、リスク統括部または全国しんきん相談所、関東地区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ていただくことも可能です。

対象業務	当金庫業務全般		
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

対象業務	当金庫業務全般
名 称	神奈川県弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒231-0021 横浜市中区日本大通 9
電話番号	045-211-7716
受付日 時 間	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00 13:00～16:00

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問い合わせください。

（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、ご紹介した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、お客様は、ご紹介した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（ADR FINMAC）」でも受け付けております。

対象業務	当金庫登録金融機関業務 (公共債・投資信託)
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 2-1-13
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

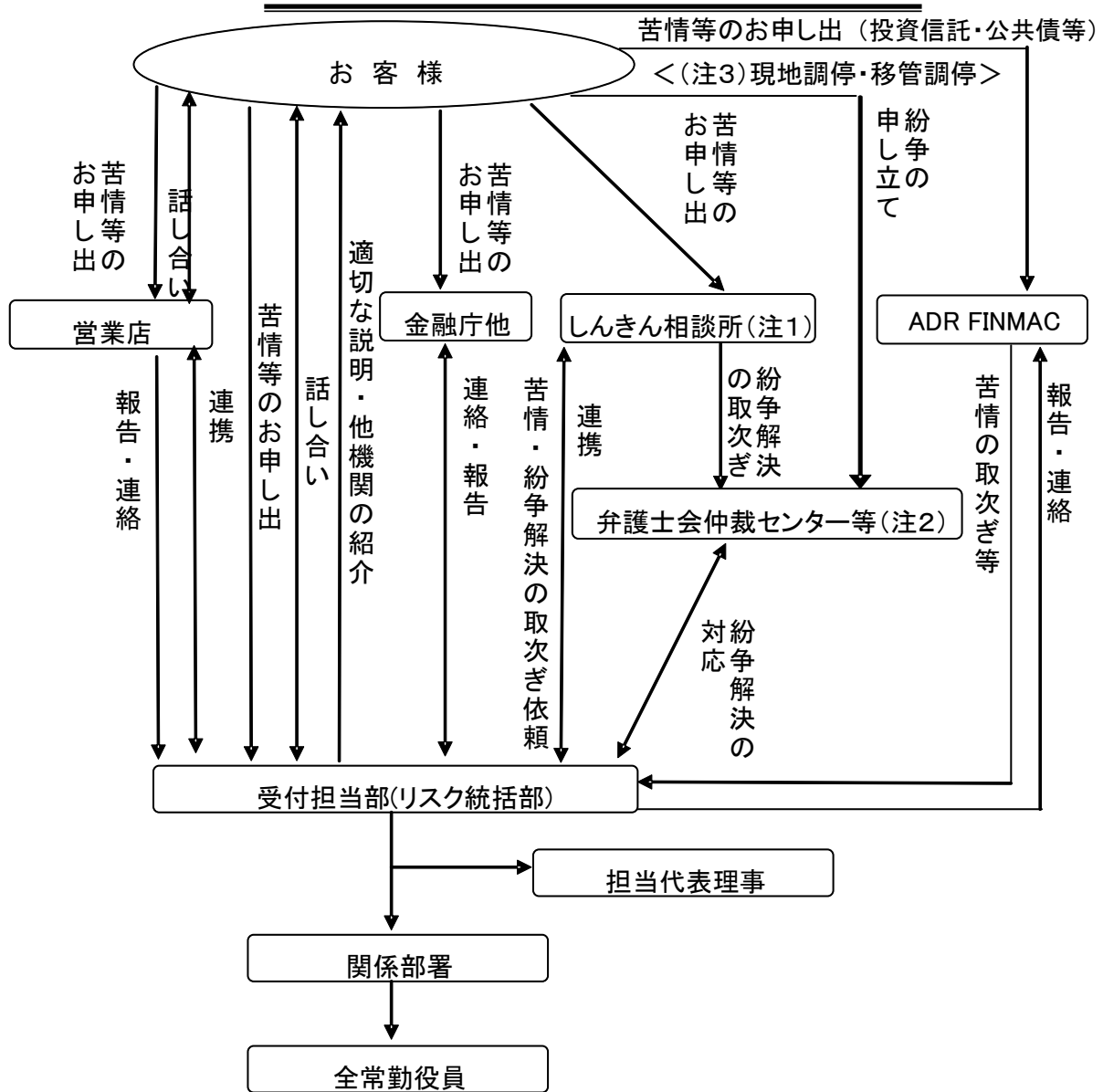
8. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客様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、当金庫に対するお客様の信頼性の向上に努めます。

- (1) お客様からの苦情等のお申し出は、営業店または、リスク統括部で受付しております。また、全国しんきん相談所、関東地区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おりますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
- (2) 各営業店および各部室に苦情等に関する責任者をおくとともに、リスク統括部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。
- (3) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、担当部室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。
- (4) 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営業店または、リスク統括部から行います。
- (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ます。また、その概要を当金庫ホームページに掲載します。

9. 苦情等の受付の流れ

苦情等の受付の流れ



(注1) しんきん相談所

- ・全国しんきん相談所
- ・関東地区しんきん相談所

(注2) 弁護士会仲裁センター等

- ・東京三弁護士会仲裁センター
- ・神奈川県弁護士会紛争解決センター

(注3) 現地調停・移管調停

お客様のアクセスに便利な東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。

ご利用いただける弁護士会については、「全国しんきん相談所」「東京三弁護士会」または「当金庫リスク統括部」にお問い合わせください。