平成２２年１０月１日
信 金 中 央 金 庫

苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

１．信金中央金庫（以下「信金中金」と略称します。）は、金融ＡＤＲ制度を踏まえ、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」といいます。）のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、内部管理態勢を整備し、信頼性の向上に努めます。

(1)　お客さまに対しては、次のようにご対応いたします。

イ．　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。

ロ．苦情等への対応にあたっては、適切な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、適時適切な説明を行います。

ハ．　苦情等の内容やお客さまからのご要望に応じ、弁護士会が設置運営する仲裁センター等の適切な機関をご紹介します。

ニ．　弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用して紛争解決を図る際には、仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。

(2)　内部管理態勢は次のとおり整備いたしております。

イ．　各部店に苦情等に関する責任者をおくとともに、コンプライアンス統括部がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、組織的な対応を図ります。

ロ．　苦情等のお申し出については事実関係を把握し、コンプライアンス統括部、ソリューション戦略部および関係部署が連携のうえ、速やかな解決を図るよう努めます。

ハ．　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検討・見直しを行います。

ニ．　苦情等への対応を実効あるものとするため、監査部が検証する態勢を整備しています。

ホ．　苦情等に対応するため、信金中金が定める規程等に基づき業務が運営されるよう、役職員を対象に教育・研修等による周知・徹底を行います。

ヘ．　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。

２．信金中金は、お客さまからの苦情等を営業店または次の相談・苦情等受付専用窓口で受け付けています。

〔相談・苦情等受付専用窓口一覧〕

【相談・苦情等に関する総合窓口】
信金中央金庫 総務部 総務グループ
住　　所　　：東京都中央区八重洲一丁目３番７号
電話番号　　：０１２０－５２８－５９１
メールアドレス　：s1000700@facetoface.ne.jp
受付時間　　：８：４５～１７：１５（営業日）
受付媒体　　：電話、メール、手紙、面談

その他、次の業務に関しては、相談・苦情等受付専用窓口（受付時間：８：４５～１７：１５）を設けておりますので、ご利用ください。

【金融円滑化に関する相談・苦情等】
ソリューション戦略部 推進統括グループ
電話番号：０１２０－６６８－６４６

【個人情報の管理に関する相談・苦情等】
コンプライアンス統括部 コンプライアンスグループ
電話番号：０１２０－５２８－５９２

【登録金融機関業務に関する相談・苦情等】＊次のいずれの窓口でも受け付けております。
市場営業部 企画グループ
電話番号：０１２０－５２８－５９３
市場業務部 企画グループ
電話番号：０１２０－５２８－５９４

【信金中金代理業務に関する相談・苦情等】
＜代理貸付業務＞
ソリューション戦略部 推進統括グループ
電話番号：０１２０－５２８－５９５
＜外国為替業務＞
海外業務推進部 外国為替センター
電話番号：０１２０－５２８－５９６

【信託業務に関する相談・苦情等】
信託部 企画グループ
電話番号：０１２０－５２８－５９８

※　登録金融機関業務については、「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）」（電話番号：０１２０－６４－５００５）、信託業務については、「一般社団法人　信託協会　信託相談所」（電話番号：０１２０－８１７－３３５、または０３－６２０６－３９８８）においても苦情等の受付を行っています。

＊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し、それ以外の目的には利用いたしません。

３．お客さまと信金中金との間で苦情等の解決がされない場合（信託業務に関する苦情等を除く。）、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、次の仲裁センター等または総務部（電話番号：０１２０－５２８－５９１）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	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

東京三弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地（一部地域を除く。）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、東京三弁護士会または総務部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、最寄りの弁護士会にお越しいただき、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、お客さまの最寄りの弁護士会に案件を移管し、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。

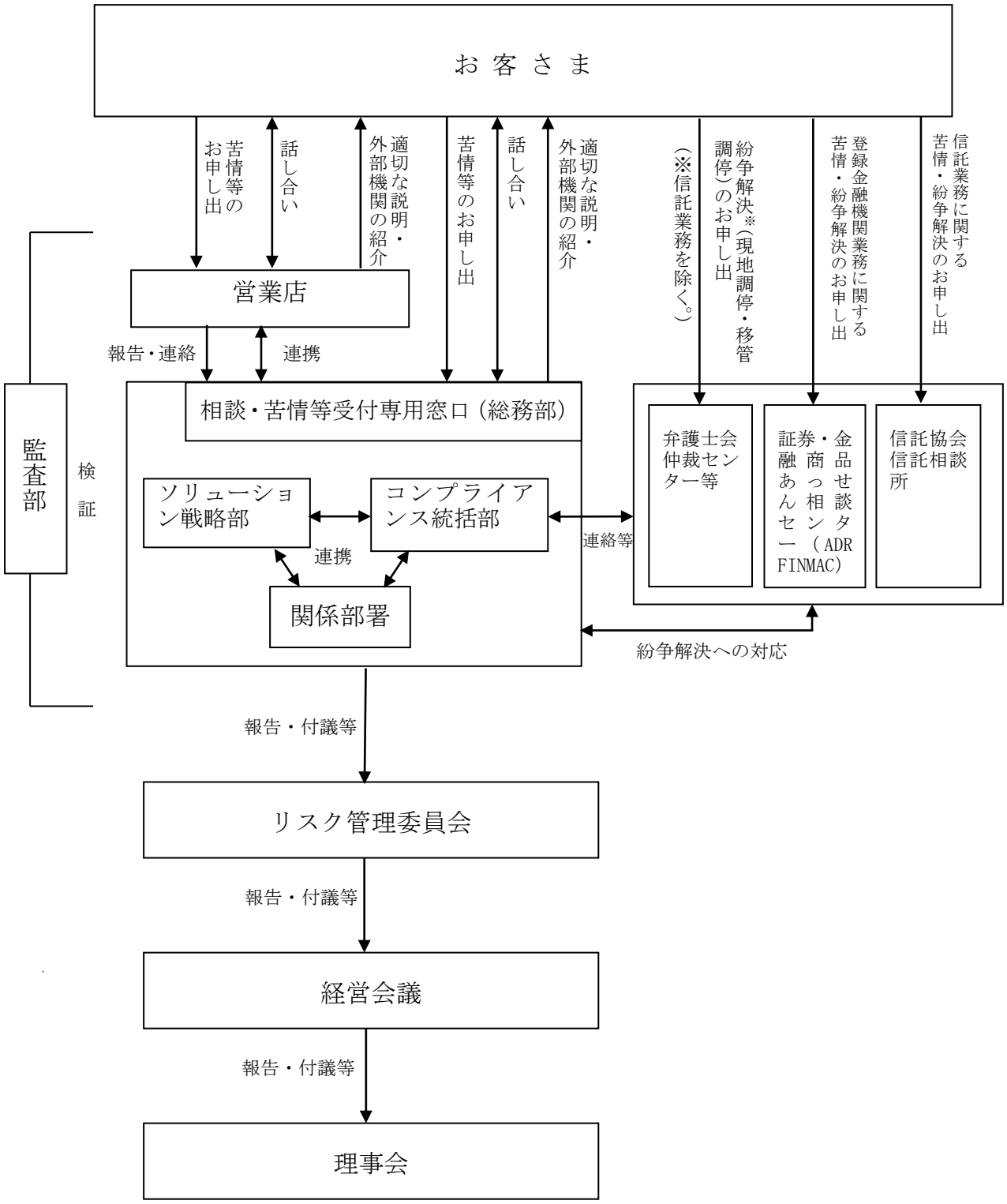
なお、投資信託や公共債等の証券業務については、日本証券業協会より苦情等の解決業務の委託を受けた「特定非営利活動法人　証券・金融商品あっせん相談センター（ＡＤＲ　ＦＩＮMAC)」でも紛争の解決を図ることが可能です。

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）
住　所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1 第二証券会館
電話番号	0120-64-5005
受付日 時　間	月曜日～金曜日（祝日、12/31～1/3 を除く） 9:00～17:00

また、信託業務については、「一般社団法人　信託協会　信託相談所」にて紛争の解決を図ることが可能です。

名　称	一般社団法人　信託協会　信託相談所
住　所	〒100-0005 東京都千代田区丸の内 2-2-1 岸本ビル 1 階
電話番号	0120-817-335（一般電話から） 03-6206-3988（携帯電話から）
受 付 日 時　間	月曜日～金曜日（祝日および金融機関の休業日を除く） 9:00～17:15

信金中金における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要フロー



（２０２５年４月１日改正）