

## 苦情処理・紛争解決等の概要

平成29年4月1日  
広島信用金庫

当金庫は、お客さまからの苦情等をお取引店またはリスク統括部お客様相談室で受け付けています。

1. 苦情等の内容やお客さまのご要望等に応じ、お客さまに対して、適切な外部機関の紹介、当該機関の手続きの概要等の情報提供など、迅速な苦情処理・紛争解決に向けた適切な対応に努めます。

相談・要望等および苦情等はお取引店または次の担当部署へお申し出ください。

広島信用金庫 リスク統括部 お客様相談室 住 所：〒730-8707 広島市中区富士見町 3-15 電話番号：0120-323-023 受付時間：平日 9:00～17:00（当金庫休業日を除く） 受付媒体：電話、手紙、面談
---

※ 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。

2. 当金庫のほかに、下記の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。

	全国しんきん相談所 (一般社団法人 全国信用金庫協会)	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 (FINMAC)
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1
電話番号	03-3517-5825	0120-64-5005
受付時間	平日 9:00～17:00 (土・日・祝日、年末年始を除く)	平日 9:00～17:00 (土・日・祝日、年末年始を除く)
受付媒体	電話、手紙、面談	電話

3. 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」、または、「特定非営利活動法人 証券・金融あっせん相談センター (FINMAC)」で紛争の解決を図ることも可能です。

名 称	住 所	相談窓口
東京弁護士会 紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 Tel03-3581-0031	全国しんきん相談所 (一般社団法人全国信用金庫協会)
第一東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 Tel03-3595-8588	
第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 Tel03-3581-2249	
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 (FINMAC)	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1 Tel0120-64-5005	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 (FINMAC)

4. 東京三弁護士会の仲裁センター等は、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、お客様は広島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、広島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。

5. 当金庫の苦情等の対応

（１）苦情等の内容やお客さまのご要望等に応じ、迅速な苦情処理・紛争解決のため、お客さまに対して、適切な外部機関の紹介および当該外部機関の手続きの概要等について情報を提供いたします。

（２）紛争の迅速な解決を図るべく、外部機関に対し適切に協力いたします。

（３）苦情等への取組体制

