

## 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。）を営業店または業務部（投資信託や公共債等の証券業務に関する苦情等については、金融商品サービス室）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、本部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下記の本部受付部署へお申し出ください。

## 福岡ひびき信用金庫 業務部 / (証券業務) 金融商品サービス室

住 所： 北九州市八幡東区尾倉 2-8-1

T E L： 0120-842-506 (証券業務：093-661-2341)

受付時間： 9:00~17:00 (当金庫営業日)

受付媒体： 電話、手紙、面談

\* 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、福岡県弁護士会の紛争解決センター（北九州法律相談センター、天神弁護士センター、久留米法律相談センター）や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」でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記業務部にご相談ください。なお、各相談センターに直接申し立ていただくことも可能です。

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）」でも受け付けをしています。

名 称	福岡県弁護士会 紛争解決センター		
	北九州法律相談センター	天神弁護士センター	久留米法律相談センター
住 所	〒803-0816 北九州市小倉北区金田 1-4-2	〒810-0001 福岡市中央区渡辺通 5-14-12 南天神ビル 2F	〒830-0021 久留米市篠山町 11-5 筑後弁護士会館内
電 話 番 号	093-561-0360	092-741-3208	0942-30-0144
受 付 日 時 間	月～金（祝日、年末年始除く） 9:00～12:00、13:00～17:00	月～金（年末年始除く） 9:00～19:00 土・日・祝日（年末年始除く） 9:00～13:00	月～金（祝日、年末年始除く） 9:00～12:00、13:00～17:00

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)	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	〒103-0028 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 2-1-13
電 話 番 号	03-3517-5825	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	月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く） 9:00～17:00
受 付 媒 体	電話、手紙、面談	電話

5. 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、業務部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	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

6. 東京弁護士会仲裁センター等は、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、共同して紛争の解決にあたります。

例えば、お客さまは、福岡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して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、福岡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. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さま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、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および業務部がお客さまからの苦情等のお申し出をお伺いすると共に、営業店およびコンプライアンス室に統括管理者を置いて適切な対応に努めます。また、コンプライアンス室がお客さまからの苦情等の情報を一元的に管理いたします。
- (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、本部関係部署が連携したうえで、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さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明をコンプライアンス室から行います。
- (4) お客さま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) お客さまからの苦情等は、業務改善や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。
- (10) 苦情等への取組体制

