

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。）を営業店またはリスク管理部内"はくさん信金よろず相談所"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、関連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、営業店または次の専用窓口へお申し出ください。

名 称	はくさん信用金庫 リスク管理部部内 "はくさん信金よろず相談所"
住 所	〒920-8674 石川県金沢市玉川町 11 番 18 号
電話番号	076-233-1175（直通）
受付時間	8:45～17:00（信用金庫営業日）
受付媒体	電話、手紙、面談

なお、お客さまの個人情報、苦情等の解決を図るために、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。

4. 当金庫のほかに、全国信用金庫協会の「全国しんきん相談所」や北陸地区信用金庫協会の「北陸地区しんきん相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等のお申し出を受け付けています。

詳しくは、前記リスク管理部にご相談ください。

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）	北陸地区しんきん相談所 （一般社団法人北陸地区信用金庫協会）
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7	〒920-0902 石川県金沢市尾張町 1-4-15
電話番号	03-3517-5825	076-261-2836
受付時間	9:00～17:00（信用金庫営業日）	9:00～17:00（信用金庫営業日）
受付媒体	電話、手紙、面談	電話、手紙、面談

5. 金沢弁護士会、福井弁護士会、富山県弁護士会、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会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、前記リスク管理部または前記各「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。

名 称	金沢弁護士会 紛争解決センター	福井弁護士会 紛争解決センター	富山県弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒920-0912 石川県金沢市大手町15-15(3階)	〒910-0004 福井県福井市宝永4丁目3-1(7階)	〒930-0076 富山県富山市長柄市宝永3丁目4-1

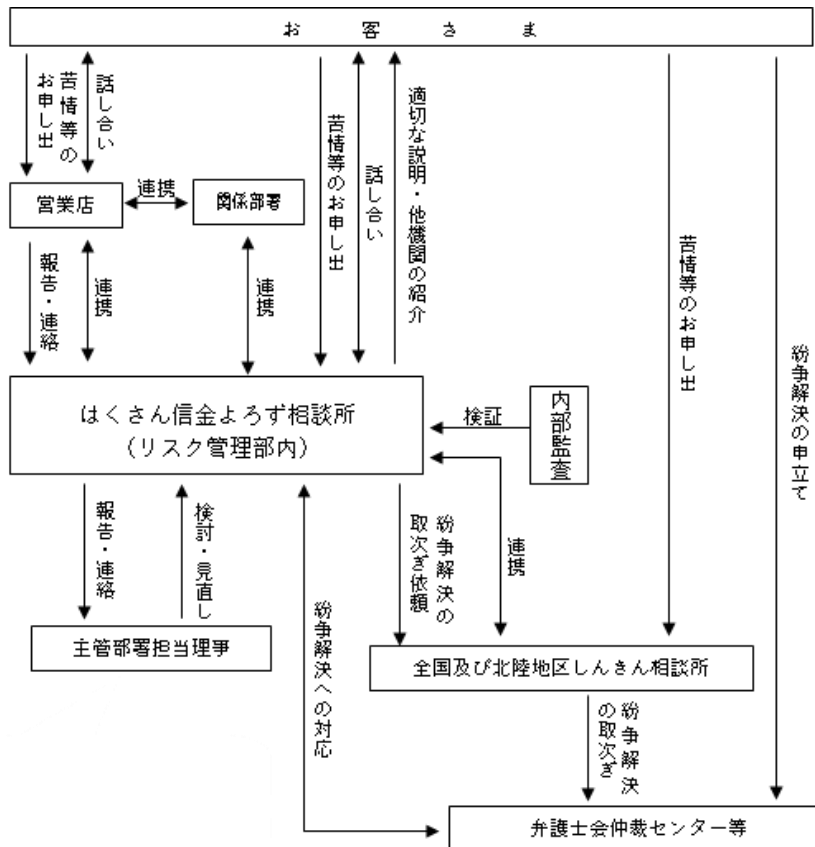
電話番号	076-221-0242	0776-23-5255	076-421-4811
受付時間	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～17:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:00 ～17:00	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～16:00
名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
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. 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、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。

以上

### \* 苦情等への取組体制



はくさん信用金庫  
令和2年9月7日