

## 金融ADR制度への対応

当金庫は、お客様からの苦情のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ、ポスター等で公表しております。

### 苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

- 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。
  - 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。
  - 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。

愛知信用金庫 業務統括部	
住 所	〒453-0015 名古屋市中村区椿町19番4号
T E L	0120-113-003
F A X	052-451-8200
Eメール	info@aichishinkin.co.jp
受付日時	信用金庫営業日 9:00~17:00
受付媒体	電話、手紙、FAX、Eメール、面談

- 当金庫のほかに、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」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。詳しくは上記業務統括部にご相談ください。

全国しんきん相談所 【一般社団法人 全国信用金庫協会】	
住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
T E L	03-3517-5825
受付日時	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

- 愛知県弁護士会、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。なお、前記弁護士会の仲裁センター等は、愛知県・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、お客様のアクセスに便利な愛知県・東京以外の弁護士会をご利用する方法もあります。例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いる方法(現地調停)や、愛知県・東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)がありますので、当金庫業務統括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、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

愛知県弁護士会 紛争解決センター		東京弁護士会 紛争解決センター	
住 所	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2	住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
T E L	052-203-1777	T E L	03-3581-0031
受付日時	月~金(祝日、年末年始除く) 10:00~16:00	受付日時	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~15:00
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	住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
T E L	03-3595-8588	T E L	03-3581-2249
受付日時	月~金(祝日、年末年始除く) 10:00~12:00、13:00~16:00	受付日時	月~金(祝日、年末年始除く) 9:30~12:00、13:00~17:00

- 詳しくは、当金庫ホームページをご覧ください。

※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。