

お客様からのご相談・苦情等への対応について(金融 ADR 制度をふまえて)

当金庫では、お客様からのお問合せ・ご相談・苦情等の受付窓口として、各店舗(支店、事務所など)のほか、本店に「総務部苦情相談室」を設置し、適切な対応に努めております。

これに加えて、平成 22 年 10 月 1 日より、金融 ADR 制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)がスタートし、当金庫の業務に対する苦情等のご相談について、お客様が外部機関を直接ご利用しやすくなりました。

また、苦情等の解決がなかなか進まない場合には、お客様よりあっせんの申し立てがあれば、外部機関のあっせんを利用し、当事者間の合意に基づいてトラブルの解決を図ることもできます。

当金庫で、お客様へご案内している外部機関は下記のとおりです。(お客様のご希望により下記以外の外部機関のご利用も可能です。)

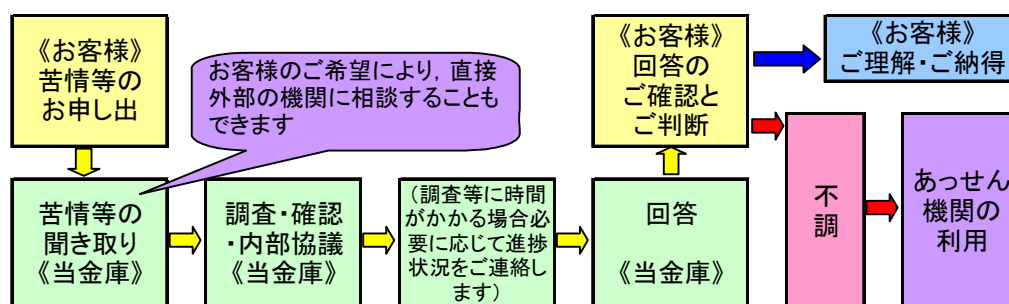
外部機関名	全国銀行協会	証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)
対象業務	当金庫の業務全般	登録金融機関業務(投信等)
相談窓口の名称	全国銀行協会相談所	(外部機関名と同じ)
業務内容	苦情処理, あっせん	苦情処理, あっせん
苦情相談料金	無料	無料
あっせん申立手数料	無料	有料
電話番号	0570-017109(ナビダイヤル※) 03-5252-3772	0120-64-5005 (フリーダイヤル)
受付時間	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日等除く)	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日等除く)
ホームページ	http://www.zenginkyo.or.jp/adr/	http://www.finmac.or.jp
金融 ADR 制度上の指定紛争解決機関かどうか	農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です(ただし、農林債の発行業務を除く)。なお、登録金融機関業務の指定紛争解決機関ではありません。	金融 ADR 制度上の指定紛争解決機関ではありません。(なお、金融商品に関する紛争の「あっせん」について、法務大臣より裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(ADR法)上の認証を取得済みです。)

※ ナビダイヤルを利用すると、一般電話・公衆電話からは市内通話料金でご利用いただけます。(平成 22 年 10 月 1 日現在)

※ なお、全国銀行協会相談所の一般電話の番号について、平成 22 年 10 月 15 日より変更しましたので、変更後の電話番号を記載しております。

＜お客様からの苦情等ご相談の受付の標準的な流れ＞

- ① お客様からの苦情等のご相談は、ご利用の店舗(または総務部苦情相談室)で受付けます。
(ただし、ご相談内容等によって当金庫の他の部署や外部機関をご案内する場合があります。)
- ② ご相談には公正、迅速、誠実に対応します。お申し出内容の十分な確認と事実関係の調査の上で検討した回答をお示しし、お客様がご理解いただける解決を目指します。
- ③ 残念ながら、お客様のご納得が得られず、お客様が外部機関によるあっせんを希望された場合には、あっせん機関をご紹介します。



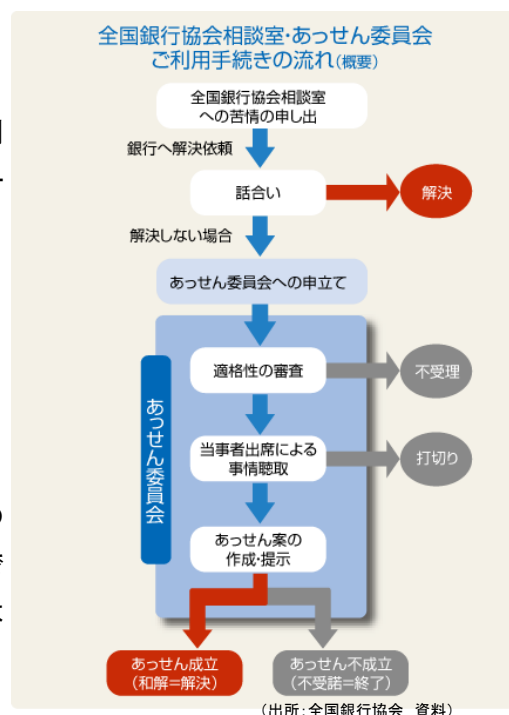
＜あっせん機関利用の標準的な流れ＞

あっせんについて、各あっせん機関の定める規則等を遵守する必要があります。詳細については、ホームページ等でご確認ください。

(右の図は、全銀協相談室あっせん委員会の例です。)

※ この **お知らせ** に記載した内容は、
平成 22 年 10 月 1 日時点のものです。

※ 外部機関の利用方法等については、各外部機関のホームページ等で確認できるほか、当金庫の窓口でもご案内しています。くわしくは、ご利用の店舗または総務部苦情相談室へお問合せください。



(出所: 全国銀行協会 資料)

当金庫の窓口	ご利用の店舗	総務部苦情相談室
電話番号	当金庫ホームページの 「店舗のご案内」をご覧ください	03-3279-0111(代表)
受付時間	月～金 9:00～17:00 (祝日、12月31日～1月3日を除きます。)	

＜当金庫ホームページ＞ <http://www.nochubank.or.jp/>

以上