

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

東京東信用金庫

当金庫は、お客さまからの苦情・紛争・相談等(以下「苦情等」といいます。)を営業店(本部各部署含む。)または下記コンプライアンス部で受け付けておりますので、お申し出ください。

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で、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(本部各部署含む。)や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. 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。

東京東信用金庫 コンプライアンス部

住所 〒130-8545 東京都墨田区両国 4-35-9

電話番号 0120-110-706(フリーダイヤル)

ファクシミリ 03-5610-1148

ホームページ <https://www.higashin.co.jp>([※ご意見・お問い合わせ一覧](#))

受付時間 月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00

受付方法 手紙・電話・ファクシミリ・ホームページ・面談

※ お客さまの個人情報は、苦情等の解決を図るため、またはお客さまとのお取引を適切かつ円滑に行なうために利用いたします。

4. 当金庫の他に、当金庫が会員となっている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。詳しくは上記コンプライアンス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

電話番号 03-3517-5825

受付時間 月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00

受付方法 手紙・電話・面談

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」といいます。)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、当金庫コンプライアンス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
受付時間	月～金(祝日、年末年 始を除く) 9:30～12:00、13:00～ 16:00	月～金(祝日、年末年 始を除く) 10:00～12:00、13:00～ 16:00	月～金(祝日、年末年 始を除く) 9:30～12:00、13:00～ 17:00

6. 東京三弁護士会の仲裁センター等は、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または当金庫コンプライアンス部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、お客さまのご住所により近い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いただくことにより、手続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、お客さまの住所により近い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を進めることができます。

7. 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)」でも受け付けております。

<信用金庫業界以外の証券に関する外部相談機関>

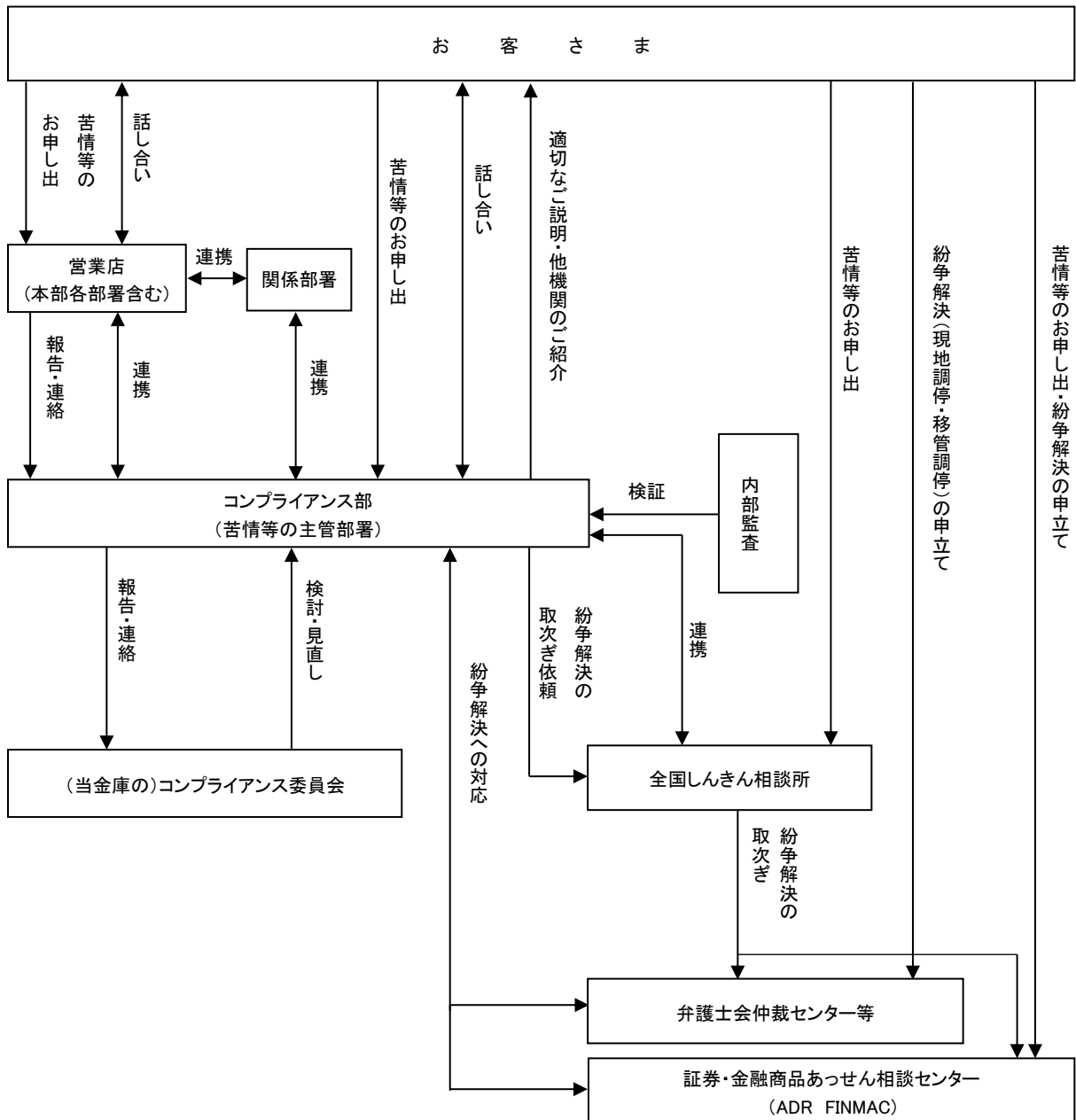
名称	特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)(日本証券業協会)
住所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1
電話番号	0120-64-5005
受付日	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く)
時間	9:00～17:00

8. 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に、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) 営業店および本部各部署に責任者をおくとともに、コンプライアンス部がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (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(本部各部署含む。)、関係部署およびコンプライアンス部が連携したうえ、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応に当たっては、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て、必要に応じ、手続の進行に応じた適切な説明をコンプライアンス部から行います。
- (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あり方の検討・見直しを継続的に行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、金庫の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・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) 当金庫の苦情等への取組体制



以上