

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、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または本部で受付けています。

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・関係部署等と連携を図り、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、対応結果に基づき、適切な改善措置を講じ、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。

高知信用金庫 業務推進本部

電 話：088 - 882 - 2525

受付時間：午前9時～午後5時（信用金庫営業日）

お客様の個人情報や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。

苦情等のお申し出内容等により、関係部署でお受けする場合がございますので、予めご了承ください。

お手紙の場合は、お手数ですが、以下の住所宛にご郵送ください。

〒780 - 0822 高知県高知市はりまや町2 - 4 - 4

高知信用金庫 業務推進本部

4. 当金庫の他に、（社）全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」等でも苦情等のお申し出を受付けています。

全国しんきん相談所（社団法人全国信用金庫協会）

電 話：03 - 3517 - 5825

受付時間：午前9時～午後5時（信用金庫営業日）

所在地：〒103 - 0028 東京都中央区八重洲1 - 3 - 7

受付媒体：電話・手紙・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。

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. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客様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、以下の運営体制により、苦情等の解決を図り、当金庫に対するお客様の信頼性の向上に努めます。

