

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ならびに苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店、業務推進部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. 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。

高松信用金庫 業務推進部
住 所：高松市瓦町1丁目9番地2
T E L：業務推進部（0120-842-880、087-836-3021、087-836-3045）
F A X：087-862-2330
E-mail：gyoumu@takashin.co.jp
受付時間：9：00～17：00（信用金庫営業日）
受付媒体：電話、FAX、E-mail、手紙、面談

※ お客さまの個人情報苦情等の解決を図るため、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、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。詳しくは上記業務推進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)	
1. 住所	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7
2. 電話番号	03-3517-5825
3. 受付日時	信用金庫営業日 9：00～17：00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

5. 岡山弁護士会、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、業務推進部または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。

名称	住所	電話番号	受付日・時間
岡山弁護士会 岡山仲裁センター	〒700-0807 岡山県岡山市北区 南方1-8-29	086-223-4401	月～金(祝日、年末年始除く) 9：00～17：00
東京弁護士会 紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞 が関1-1-3	03-3581-0031	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	〒100-0013 東京都千代田区霞 が関1-1-3	03-3595-8588	月～金(祝日、年末年始除く) 10：00～12：00、13：00～16：00
第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞 が関1-1-3	03-3581-2249	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、以下のとおり金融ADR(裁判外紛争解決手続き)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) 営業店および各部署に責任者を置くとともに、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、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) 苦情等の対応にあたっては、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、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明をコンプライアンス部等から行います。
- (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在り方の検討・見直しを行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、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。

* ADRとは

ADR (Alternative Dispute Resolution) とは裁判外紛争解決手続きとも呼ばれ、仲裁、調停、あっせんなどの、裁判によらない紛争解決方法を広く指すものです。

(11) 店舗一覧

店番	店舗名	住所	電話番号
20	本店営業部	高松市瓦町1丁目9-2	087-836-3011
21	栗林支店	高松市栗林町1丁目7-17	087-831-1641
22	西通町支店	高松市扇町1丁目25-57	087-851-0105
24	八本松支店	高松市天神前6-21	087-831-1658
25	片原町支店	高松市片原町5-6	087-851-0058
26	花園支店	高松市多賀町2丁目19-10	087-831-1851
28	屋島支店	高松市高松町3008-2	087-841-9181
29	木太支店	高松市木太町2区1842-2	087-862-8723
30	元山支店	高松市元山町948-2	087-866-3111
31	レインボー支店	高松市松縄町1118-4	087-867-0111
32	弦打支店	高松市鶴市町2001-12	087-882-8828
36	仏生山支店	高松市仏生山町甲505-7	087-888-0033
38	一宮支店	高松市一宮町328-5	087-885-3121
40	太田支店	高松市太田上町798-3	087-866-8598
45	空港口支店	高松市香川町川東上1806-5	087-879-1211
46	三本松支店	東かがわ市三本松609-1	0879-25-7111
47	国分寺支店	高松市国分寺町新名440-11	087-875-0001
50	三木支店	木田郡三木町平木茶園22-2	087-898-1221
51	土庄支店	小豆郡土庄町洲崎甲1387-5	0879-62-1244
52	坂出支店	坂出市本町3丁目6-14	0877-46-4459
53	志度支店	さぬき市志度895	087-894-1781
55	坂出東支店	坂出市京町2丁目5-29	0877-46-2334
58	宇多津支店	綾歌郡宇多津町1898-3	0877-49-2270
59	丸亀城西支店	丸亀市大手町3丁目3-21	0877-25-5300
60	丸亀支店	丸亀市土器町東8丁目3	0877-24-1234
62	善通寺支店	善通寺市上吉田町3-3-13	0877-62-0568
63	琴平支店	仲多度郡琴平町163-26	0877-73-2525
64	多度津支店	仲多度郡多度津町東浜4-8	0877-33-1313
70	丸亀南支店	丸亀市郡家町2608-5	0877-58-2811
71	観音寺支店	観音寺市坂本町6丁目3-18	0875-23-2552
72	高瀬支店	三豊市高瀬町新名956-1	0875-72-6560

(10) 苦情等への取組体制

