

越前信用金庫における金融ADR（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・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店または総務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。

越前信用金庫 総務部
 住 所：福井県大野市日吉町 2 番 19 号
 T E L：0120-1475-99
 F A X：0779-65-5381
 受付時間：9:00～17:00（信用金庫営業日）
 受付媒体：電話、手紙、ファクシミリ、面談

	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 間	月～金（祝日、12月31～1月3日を除く） 9:00～17:00
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

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。詳しくは上記総務部にご相談ください。
5. 福井弁護士会、金沢弁護士会、富山県弁護士会、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ので、総務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いただくことも可能です。

（1）現地調停

例えば、お客さまは、福井弁護士会の弁護士事務所にお越しいただき、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いただくことにより、手続きを進めることができます。

（2）移管調停

例えば、金沢弁護士会の紛争解決センター等に案件を移管し、当該弁護士会の紛争解決センター等で手続きを進めることができます。

名 称	福井弁護士会 紛争解決センター	金沢弁護士会 紛争解決センター	富山県弁護士会 紛争解決センター	東京弁護士会 紛争解決センター	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	〒910-0004 福井市宝永 4-3-1 三井生命ビル 7 階	〒920-0937 金沢市丸の内 7-36	〒930-0076 富山市長柄町 3-4-1	〒100-0013 東京都千代田区 霞が関 1-1-3	同左	同左
電話番号	0776-23-5255	076-221-0242	076-421-4811	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時 間	月～金 （祝日、年末年始除く） 10:00～17:00	月～金 （祝日、年末年始除く） 10:00～17:00	月～金 （祝日、年末年始除く） 10:00～17:00	月～金 （祝日、年末年始除く） 9:30～16:00	月～金 （祝日、年末年始除く） 10:00～16:00	月～金 （祝日、年末年始除く） 9:30～17:00

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、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。

7. 苦情等への取組み体制の概要

