

## 金融ADR制度への対応(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、お客さまの信頼性の向上に努めます。

### ➤ 苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に公正かつ的確に対応するため業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページで公表しております。

苦情等は、当金庫営業日に、お取引のある営業部店またはお客さま相談室(8時30分～17時、電話:022-222-8076)にお申し出ください。

### ➤ 紛争解決措置

紛争解決に向けて、お客さま相談室若しくは全国しんきん相談所(9時～17時、電話03-3517-5825)にお申し出があれば、東京弁護士会(電話:03-3581-0031)、第一東京弁護士会(電話:03-3595-8588)、第二東京弁護士会(電話:03-3581-2249)の仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能です。ご利用を希望されるお客さまは、当金庫営業日に、上記お客さま相談室若しくは全国しんきん相談所にお申し出ください。

また、お客さまから、上記東京の弁護士会(東京三弁護士会)に直接お申し出いただくことも可能です。

なお、東京三弁護士会は、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、①お客さまのアクセスに便利な地域の弁護士会において、東京の弁護士会とテレビ会議システム等を用いて共同で紛争の解決を図る方法(現地調停)、②当該地域の弁護士会に紛争を移管し、解決する方法(移管調停)もあります。詳しくは、東京三弁護士会、当金庫お客さま相談室若しくは全国しんきん相談所にお申し出ください。

#### 杜の都信用金庫 お客さま相談室

住 所：〒980-0021 仙台市青葉区中央一丁目6-28  
 T E L：022-222-8076  
 F A X：022-224-1510  
 Eメール：soudanshitu@morinomiyako-shinkin.co.jp  
 受付時間：8：30～17：00（信用金庫営業日）  
 受付媒体：電話、FAX、手紙、面談、メール

#### 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  
 T E L：03-3517-5825  
 受付時間：9：00～17：00（信用金庫営業日）  
 受付媒体：電話、手紙、面談

#### 東京三弁護士会

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
T E L	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	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