

## 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。

#### 都の都信用金庫 お客さま相談室

住 所：〒980-0803 仙台市青葉区国分町3-5-30  
 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、F A X、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

CASH  
CARD

## キャッシュカードのお取扱いについて

## ▶▶ キャッシュカード等の紛失・盗難・偽造等の受付窓口

キャッシュカードや通帳等を紛失された場合、盗難や偽造被害に遭われた場合等には、下記の受付窓口までご連絡ください。

	受付時間	受付窓口	電話番号
平日	9:00～15:00	当金庫本支店	店舗のご案内は「営業店舗のご案内」をご覧ください。
	上記の受付時間以外	しんきん自動機監視センター または しんきん夜間受付センター	フリーダイヤル 0120-793-714 TEL 022-261-4811
土・日・祝日 12月31日～ 1月3日	24時間		

※電話での受付は緊急の仮受付となります。後日、書面での正式な届出が必要となりますので、お取引店にご本人さまのご来店をお願いいたします。

## 必要書類等

- ご本人確認書類（運転免許証・パスポート等）
- お取引口座の「口座お届印」
- 通帳・証書・キャッシュカード・ローンカード等の再発行には、金庫所定の手数料が必要となります。

## ▶▶ 現金自動預払機（ATM）による現金お引き出しご利用限度額について

盗難・偽造キャッシュカードによる不正引き出しを未然に防ぎ、お客さまの大切なご預金をお守りするため、ATMを利用したキャッシュカードでの1口座・1日あたりの現金お引き出しご利用限度額を「100万円」までとさせていただきます。

なお、ご利用限度額を超えるお引き出しにつきましては、これまでどおり営業時間内に当金庫窓口にて、ご通帳と口座お届印によりお取り扱いさせていただきます。

1回の限度額	50万円
1日の限度額	100万円

※ATMで100万円を超えるお引き出しをご希望のお客さまへ

1口座・1日あたりの現金お引き出しご利用限度額は、当金庫窓口にて「ATM引出限度額変更手続き」をしていただくことにより、200万円を限度として増額することができます。ご希望のお客さまは、誠に恐れ入りますが、「ご本人確認書類（運転免許証等）」・「ご通帳またはキャッシュカード」・「口座お届印」をご持参のうえ、当金庫窓口にてお手続きくださいますようお願いいたします。

## ▶▶ キャッシュカードによる振込の一部利用制限について

キャッシュカードによる振込みが不慣れなご年配のお客さまをATMに誘導して、預金を振込させる「還付金詐欺」「振込め詐欺」等が急増しています。

当金庫では、このような「還付金詐欺」「振込め詐欺」等の被害を防止するための緊急対応として、下記のとおりキャッシュカードによる振込取引を一部制限させていただきます。

## ■緊急対応内容

次のお客さまは、ATMの振込限度額を「0（ゼロ）円」に設定させていただきますので、キャッシュカードによるATMでの振込取引ができなくなります。

## ■対象となるお客さま

70歳以上のお客さまのうち、当金庫ATMで3年以上キャッシュカードによる振込取引をされていない口座のお客さま。

※キャッシュカードによるATMでの振込取引を希望されるお客さまへ

対象となるお客さまが、継続的にキャッシュカードによるATMでの振込取引を希望される場合、本人確認のうえ、振込取引をできるようにさせていただきます。（平日の営業時間内に当金庫窓口へお申し出ください。）

なお、キャッシュカードによる「お預入れ」や「お引出し」は従来どおりお取扱いが可能です。

## ▶▶ キャッシュカードによる出金の一部利用制限について

近年、ご年配のお客さまを狙ってキャッシュカードを騙し取り、預金を引き出す等の詐欺被害が急増しております。

当金庫では、こうした詐欺被害を未然に防ぐ対応として、下記のとおりキャッシュカードによる出金取引を一部制限させていただきます。

なお、継続的にキャッシュカードによるATMでの出金取引をご希望されるお客さまは、誠に恐れ入りますが、「ご本人確認書類（運転免許証等）」・「ご通帳またはキャッシュカード」・「口座お届印」をご持参のうえ、当金庫窓口にてお手続きくださいますようお願いいたします。

## ■緊急対応内容

次のお客さまは、ATMの出金限度額を「0（ゼロ）円」に設定させていただきますので、キャッシュカードによるATMでの出金取引ができなくなります。

## ■対象となるお客さま

70歳以上のお客さまのうち、当金庫ATMで3年以上キャッシュカードによる出金取引のご利用がない個人のお客さま。

## ▶▶ 暗証番号の「変更」のお願い

キャッシュカードの盗難等による被害を防止するため、第三者に推測されやすい暗証番号をご使用の場合は、万が一に備え、他の暗証番号への変更をお願いいたします。

暗証番号は、当金庫のATMで、いつでも何回でも変更が可能です。

## 【推測されやすい暗証番号の例】

- 生年月日
- 電話番号
- 連続番号（1234等）
- 同一番号（7777等）
- 自動車のナンバー等

## ご注意

- 暗証番号の変更・新たなカードのお申込みに際しましては、「生年月日」・「電話番号」・「連続番号」・「同一番号」等の番号でのお取扱いはできませんのでご了承ください。

暗証番号は、第三者に知られないよう厳重な管理をお願いいたします。

お振込み、口座振替等のお取引内容をご確認いただくためにも、通帳へのご記入はお早めをお願いいたします。