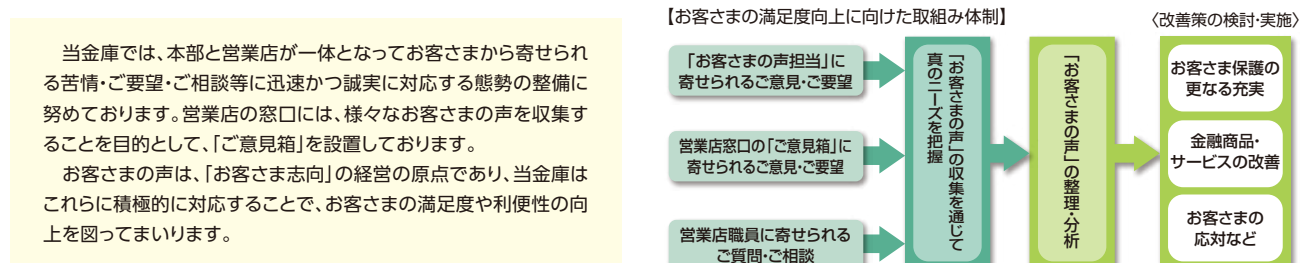


# お客様の満足度向上に向けた取組み

当金庫は、お客様の真のニーズにお応えし、「お客様の満足度を重視した金融機関経営の確立」を実現するべく、①本部の「お客様の声担当」に寄せられるご意見やご要望等の集計、②営業店窓口の「ご意見箱」に寄せられるご意見やご要望等の集計、③全営業店職員に対するお客さまから寄せられるご質問やご相談等の内容調査などを通じて、各種の経営改善やより良いサービスを提供するための具体的な取組み策を策定し、実践しております。

上記で収集した「お客様の声」を、「お客様保護の更なる充実（説明態勢、苦情等に係る態勢）」「金融商品・サービスの改善」「お客様の対応など」の視点で整理し、改善を実施しております。



## ■ 当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

### 苦情処理措置

当金庫は、お客さまからの苦情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、パンフレット等で公表しています。

苦情は、当金庫営業日（9時～17時）に営業店（電話番号は64ページ参照）または営業推進部「お客様の声担当」（電話：0120-0988-50）にお申し出ください。

証券業務に関する苦情は、当金庫が加入する日本証券業協会から苦情の解決業の委託を受けた「特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」(電話：0120-64-5005)でも受け付けています。

### 紛争解決措置

当金庫は、紛争解決のため、当金庫営業日に上記営業推進部「お客様の声担当」または「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、静岡県弁護士会及び東京弁護士会、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にお取次ぎいたします。また、お客さまから各弁護士会に直接申し立ていただくことも可能です。

静岡県弁護士会 あっせん・仲裁センター 静岡支部	〒420-0853 静岡市葵区追手町10-80 電話番号:054-252-0008 受付日:月～金(祝日、年末年始除く) 時間:10:00～12:00、13:00～16:00
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 電話番号:03-3581-0031 受付日:月～金(祝日・年末年始を除く) 時間: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 電話番号:03-3595-8588 受付日:月～金(祝祭日・年末年始を除く) 時間: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 電話番号:03-3581-2249 受付日:月～金(祝祭日を除く) 時間:9:30～12:00、13:00～17:00

このほかに、証券業務に関する紛争は、当金庫が加入する日本証券業協会から紛争の解決のあっせん等の委託を受けた「特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)」でも受け付けています。

### 特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(ADR FINMAC)

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13 電話番号:0120-64-5005  
受付日:月～金(祝日等を除く) 時間:9:00～17:00