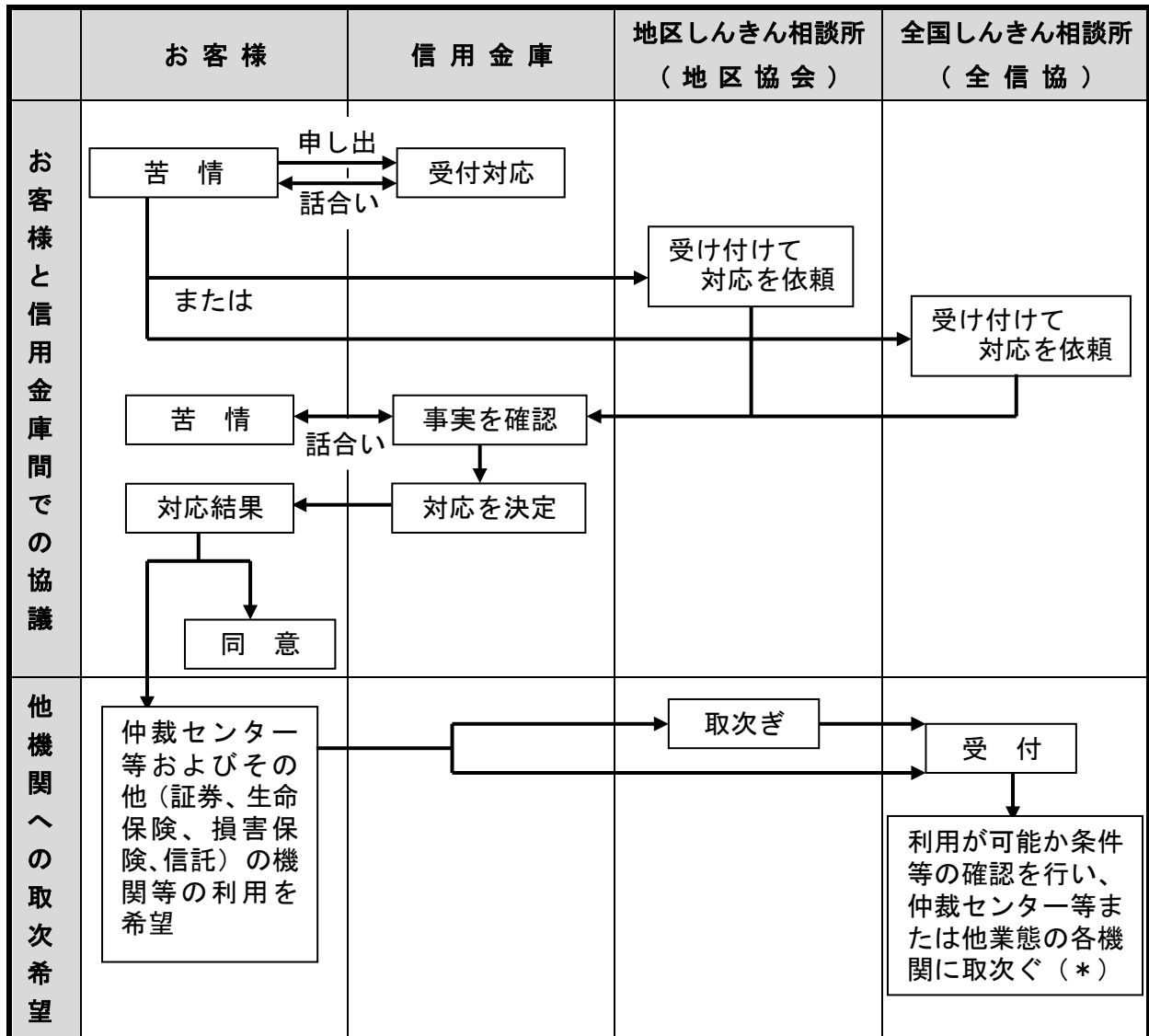


○ 苦情等の受付・対応の基本的な流れ

信用金庫との取引において生じた苦情等に関しましては、以下の手順で受け付けたくうえで対応いたします。



(*) 各信用金庫および全国しんきん相談所(全信協)、地区しんきん相談所(地区協会)以外の紛争解決の窓口

<仲裁センター等>

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
電話番号	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、13:00～16:00	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

紛争解決のため、上記弁護士会の仲裁センター等にお取次いたしますが、お客さまから直接申し立てていただくことも可能です。

東京都以外の各地のお客さまもご利用いただけますが、お客さまのアクセスに便利な[東京以外の弁護士会を利用する方法\(PDFファイル/175KB\)](#)もあります。詳しくは上記弁護士会、全国しんきん相談所（電話 03-3517-5825）へお尋ねください。

<他業態の各機関>

名 称	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) (日本証券業協会)	生命保険相談所 (社団法人生命保険協会)
住 所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1	〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-4-1
電話番号	0120-64-5005	03-3286-2648
受付日 時 間	月～金(祝日、12月31日～1月3日を除く) 9:00～17:00	月～金(祝日、年末年始を除く) 9:00～17:00

名 称	そんぽADRセンター (一般社団法人 日本損害保険協会)	信託相談所 (一般社団法人信託協会)
住 所	〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町 2-9	〒100-0005 東京都千代田区丸の内 2-2-1
電話番号	0570-022-808 (ナビダイヤル) (注) ナビダイヤル…お客様の発信地域に応じて最寄りの そんぽADRセンターにつながる。	0120-817-335 (フリーダイヤル) または 03-6206-3988
受付日 時 間	月～金(祝日・休日、年末年始を除く) 9:15～17:00	月～金(祝日、銀行の休業日を除く) 9:00～17:15