

## 苦情処理措置・紛争解決措置等の取組について

飯田信用金庫は、お客さまからの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店またはコンプライアンス室で受け付けています。

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、顧客保護と顧客満足度の向上に努めます。

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、営業店と関係部署との連携を図り、迅速・適切かつ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、今後の業務運営に活かしていきます。
4. 営業店および各部署に責任者をおくとともに、コンプライアンス室がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
5. 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を取引店から行います。
6. お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介します。
7. 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することができます。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
8. 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
9. 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。