

当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要について

当組合では、お客様により一層のご満足をいただけるよう、お取引に係る苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

*苦情等とは、当組合との取引に関する相談・要望・苦情・紛争のいずれかに該当するもの及びこれらに準ずるものをいいます。

苦情等のお申出先

「お取引先店舗」または「総務部総務部門」にお願いいたします。

【総務部総務部門の連絡先】

電話番号：092-441-8851

受付時間：9:00～17:00（土日・祝日および当組合の休業日を除く）

苦情等のお申し出は当組合のほか、「しんくみ相談所」でも受け付けています。詳しくは、当組合の総務部総務部門へご相談ください。

名 称	しんくみ相談所（(社)全国信用組合中央協会）
住 所	〒104-0031 東京都中央区京橋 1-9-1
電話番号	03-3567-2456
受付時間	9:00～17:00（土日・祝日および金融機関の休業日を除く）

相談所は、公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出のお客様の理解を得たうえ、当組合に対し迅速な解決を要請します。

また、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で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合総務部総務部門または「しんくみ相談所」へお申し出ください。

なお、お客様が直接、下記仲裁センター等へ申し出ることも可能です。

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
電 話	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 時 間	9:30～12:00, 13:00～15:00 (土日・祝日・年末年始を除く)	10:00～12:00, 13:00～16:00 (土日・祝日・年末年始を除く)	9:30～12:00, 13:00～17:00 (土日・祝日・年末年始を除く)

－ 当組合は、お客様からのお申出について、次のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備し迅速・公平・適切な対応を図り、当組合に対するお客様の信頼向上に努めます。－

1. お客様からの苦情等については、各部室店または総務部総務部門で受け付けます。
2. お申し出いただいた苦情等は、事情・事実関係を調査するとともに、必要に応じ関係部署との連携を図り、公正・迅速・誠実に対応し、解決に努めます。
3. 苦情等の受付・対応に当たっては、個人情報保護に関する法律やガイドライン等に沿い、適切に取り扱いたします。
4. お客様からの苦情等のお申し出は、「しんくみ相談所」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、その標準的な手続等の情報を提供します。
5. 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出来ます。その際は、「しんくみ相談所」の規則等を遵守し解決に取り組みます。
6. 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、規程等に基づき、必要に応じ警察等関係機関との連携をとった上、断固たる対応をとります。
7. 苦情等に対応するため、研修等により関連規程等に基づき業務が運営されるよう、組合内に周知・徹底を図ります。
8. 苦情等の内容について分析し、調査を行った苦情等の発生原因を把握した上、苦情等の再発防止、未然防止に向けた取組みを不断に行います。

当組合の苦情等受付・対応態勢（2011年4月1日現在）

