

## 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、お客さま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。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照会・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。

### 当組合へのお申出先

「お取引店舗」または「総務部」にお願いいたします。

#### 総務部

住 所：いわき市小名浜花畑町2-5

電話番号：0246-92-4111

受付時間：午前9時～午後5時（土日・祝日及び金融機関の休日を除く）



苦情等のお申し出は当組合のほか、しんくみ相談所をはじめとする他の機関でも受け付けています。詳しくは、当組合総務部へご相談ください。

名 称	しんくみ相談所（一般社団法人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
受付日時	月～金（祝日及び金融機関休業日を除く） 9:00～17:00
ホームページ	<a href="http://www.shinyokumiai.or.jp/consumer.html">http://www.shinyokumiai.or.jp/consumer.html</a>

※ しんくみ相談所は、公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出のお客さまの理解を得た上、当該の信用組合に対し迅速な解決を要請します。



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、当組合総務部またはしんくみ相談所へお申し出ください。

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 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日時	月～金（除 祝日、年末年始） 9:30～12:00、13:00～15:00	月～金（除 祝日、年末年始） 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金（除 祝日、年末年始） 9:30～12:00、13:00～17:00
ホームページ	<a href="http://www.toben.or.jp/bengoshi/kaiketsu/">http://www.toben.or.jp/bengoshi/kaiketsu/</a>	<a href="http://www.ichiben.or.jp/consul/discussion/cyusai/index.html">http://www.ichiben.or.jp/consul/discussion/cyusai/index.html</a>	<a href="http://niben.jp/service/chusai.html">http://niben.jp/service/chusai.html</a>

また、お客さまが直接、仲裁センター等へ申し出ることも可能です。

なお仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いた上で、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法があります。

①移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。

例えば、福島県弁護士会の示談あっせんセンターに事件を移管し、以後、当該弁護士会で手続きを進めることができます。

②現地調停：東京の弁護士会の斡旋人と東京以外の弁護士会の斡旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。

例えば、お客さまは、福島県弁護士会の示談あっせんセンターにお越しいただき、当該弁護士会の斡旋人とは面談で、東京の弁護士会の斡旋人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。

※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。

具体的内容は、仲裁センター等にご照会ください。

－ 当組合は、お客さまからのお申し出について、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迅速・公平・適切な対応を図り、もって当組合に対するお客さまの信頼の向上に努めます。－

1. お客さまからの苦情等については、本支店または総務部で受け付けます。
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、適切にお取り扱いいたします。
4. お客さま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、その標準的な手続き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できます。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. 顧客サポート等に係る情報の集約、苦情等に対する対応の進捗状況及び処理指示については、総務部が一元的に管理します。
7. 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。
8. 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。
9. 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。

## 当組合の苦情受付・対応態勢（2013年1月1日現在）

