

顧客保護等管理態勢

1. 顧客保護等への取り組み

当組合は、「顧客保護等管理方針」を制定し、お客さまからの信頼を確保するための態勢を整備しております。役職員は、研修や勉強会を通じて、この方針に基づいた適切な対応に努めております。

2. 顧客保護等管理方針

(1) お客さま保護のための基本方針

当組合は法令、諸規則、諸規程(以下「法令等」といいます。)を遵守して誠実かつ公正に事業を遂行し、当組合の商品・サービス(以下「商品等」といいます。)を利用し、または利用しようとする方(以下「お客さま」といいます。)の正当な利益の確保およびその利便性の向上をはかり、もってお客さまからの信頼を確保するために継続的に取り組みます。

(2) お客さまへの説明について

当組合は、法令等を遵守して、お客さまへの説明を要するすべての商品等について、お客さまの取引目的、状況(理解、経験、資産)等に応じた適切かつ十分な商品説明と情報提供を行います。

(3) お客さまからのご相談・苦情等の対処について

当組合は、お客さまからのご相談・苦情等について、迅速かつ誠実に対応し、お客さまの正当な利益を公正に確保して、もって当組合の事業についてお客さまのご理解が得られるように努めます。

平成 29 年度苦情受付件数		15 件
内 訳	説明態勢に関するもの	1 件
	対応姿勢に関するもの	11 件
	事務ミスに関するもの	0 件
	顧客都合に関するもの	3 件

(4) お客さまの情報管理について

- ① 当組合は、お客さまの情報について、これを適法かつ適切な手段で取得し、正当な理由なく、当組合がお客さまにご提示した利用目的の範囲を超えた取り扱いや外部への提供を行いません。
- ② 当組合は、お客さまの情報の正確性の維持に努めるとともに、お客さまの情報への不正なアクセスや情報の流出等の防止のため、適切かつ十分な安全保護措置を講じます。

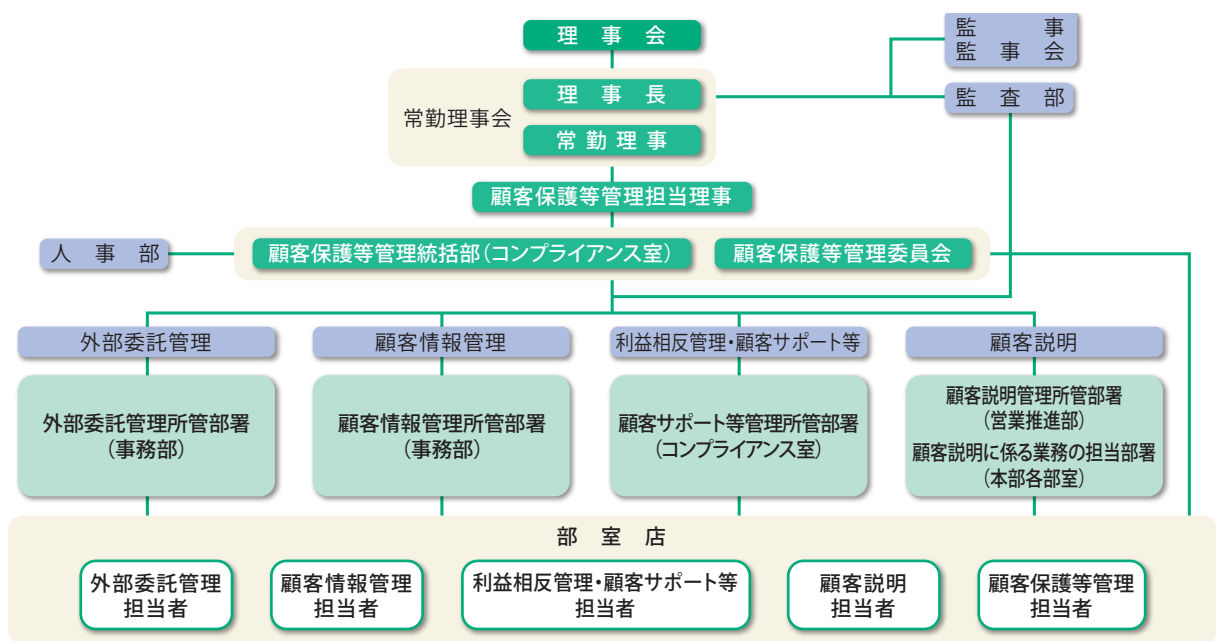
(5) 当組合の業務を外部委託する場合におけるお客さま情報の取り扱いやお客さまへの対応について

当組合がその業務を第三者に外部委託する場合においても、お客さまの情報およびお客さまへの対応が適切に行われるよう外部委託先を管理します。

(6) お客さまの利益が不当に害されないための利益相反管理について

当組合は、当組合とお客さまの間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等およびお客さま保護のための基本方針に従い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じ、適正に業務を遂行します。

顧客保護等管理体制図



苦情処理措置・紛争解決措置等の対応

当組合は、お客さまからの相談・苦情・紛争等(以下、「苦情等」といいます。)を営業店またはコンプライアンス室で受け付けております。

1. 当組合の苦情等の対応方針

当組合は、お客さまからの苦情等のお申し出について、以下のとおり金融ADR制度(裁判外紛争解決制度)も踏まえ、内部管理態勢等を整備して迅速・公平・適切な対応をはかり、もって当組合に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1) お客さまからの苦情等については、営業店またはコンプライアンス室で受け付けます。
- (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はかり、公正・迅速・誠実に対応し解決に努めます。
- (3) 苦情等の受付・対応にあたっては、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おりますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介し、その標準的な手続き等の情報を提供します。
- (5) 紛争解決をはかるため、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および処理指示については、コンプライアンス室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連携し、断固たる対応をとります。
- (8) 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組合内に周知徹底をはかります。
- (9) 苦情等の内容について分析し、発生原因を把握したうえで再発防止・未然防止に向けた取り組みを不断に行います。

※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およびこれらに準ずるものをいいます。

2. 当組合への苦情等のお申し出先

「お取引店」または「コンプライアンス室」にお願いいたします。

コンプライアンス室

住 所：群馬県富岡市七日市 871-1

電話番号：フリーダイヤル 0800-800-4333

受付時間：午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分（土・日・祝日および金融機関の休日を除く）

※お取引店の電話番号は31～32ページをご覧ください。

3. 苦情等のお申し出は当組合のほか、群馬地区しんくみ苦情等相談所・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おります(詳しくは、当組合コンプライアンス室へご相談ください)。

名 称	群馬地区しんくみ苦情等相談所	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	〒371-0026 前橋市大手町3-3-1(群馬県中小企業会館2階)	〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-1
電話番号	027-232-3120	03-3567-2456
受付日	毎週 月～金 (祝日および金融機関休業日を除く)	毎週 月～金 (祝日および金融機関休業日を除く)
受付時間	9:00～17:00	9:00～17:00

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うえで、当該の信用組合に対して迅速な解決を要請します。

群馬弁護士会、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はかることも可能ですので、当組合の「コンプライアンス室」または「群馬地区しんくみ苦情等相談所」へお申し出ください。

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、群馬・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うえで、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：群馬・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、埼玉弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センター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、お客さまは群馬弁護士会の仲裁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。

名 称	群馬弁護士会 紛争解決センター	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	〒371-0026 群馬県前橋市大手町 3-6-6	〒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	027-234-9321	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日	毎週 月～金 (除く 祝日、年末・年始)	毎週 月～金 (除く 祝日、年末・年始)	毎週 月～金 (除く 祝日、年末・年始)	毎週 月～金 (除く 祝日、年末・年始)
受付時間	10:00～17:00	9:30～12:00 13:00～15:00	10:00～12:00 13:00～16:00	9:30～12:00 13:00～17:00

○保険窓販対応窓口

名 称	生命保険相談所 (一般社団法人生命保険協会)	そんぼADRセンター (一般社団法人日本損害保険協会)
住 所	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1	〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9
電話番号	03-3286-2648	0570-022808(有料ナビダイヤル) 03-4332-5241
受付日時	9:00～17:00 月～金(祝・休日、年末年始を除く)	9:15～17:00 月～金(祝・休日、年末年始を除く)