

## 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、お客様に対して、より一層のご満足をいただけるよう、お取引にかかる苦情等を受づけておりますので、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。

### 【 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：0800-800-4333（フリーダイヤル）

受付時間：午前9時～午後5時（土・日・祝日および金融機関の休日を除く）

苦情等のお申し出は当組合の他、地区しんくみ苦情相談所・しんくみ苦情等相談所を初めとする他の機関でも受づけています（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1-9-5 (全国信用組合会館内)
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、お申し出のお客様の了解を得たうえ、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図ることも可能ですので、「当組合、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、お客様が直接、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し出について、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：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管する。

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、お客様は群馬弁護士会の仲裁センターにお起しいただき、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 前橋市大手町 3-6-6 群馬県中小企業会館	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6 階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階
電話番号	027-234-9321	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日	月～金 祝日・年末年始を除く	月～金 祝日・年末年始を除く	月～金 祝日・年末年始を除く	月～金 祝日・年末年始を除く
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

・群馬弁護士会 紛争解決センター

<https://www.gunben.or.jp/index.html>

・東京弁護士会 紛争解決センター

<https://www.toben.or.jp/bengoshi/kaiketsu/index.html>

・第一東京弁護士会 仲裁センター

<https://www.ichiben.or.jp/consul/discussion/cyusai/index.html>

・第二東京弁護士会 仲裁センター

<https://niben.jp/soudan/service/chuusai/>

○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)	そんぽADRセンター東京 (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	〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス7階
電話	03-3286-2648	0570-022808 03-4332-5241
受付 日時	9:00~17:00 (土・日・祝日、年末年始を除く)	9:15~17:00 (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様の信頼の向上に努めます。

1. お客様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。

当組合の苦情等受付・対応態勢（2018年3月1日現在）

