

平成 30 年 3 月 1 日

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、お取引に係る苦情等を受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。

当組合へのお申し出先

「お取引先店舗」または「コンプライアンス室」をお願いいたします。

コンプライアンス室

住 所：群馬県富岡市七日市 8 7 1 - 1

電話番号：フリーダイヤル 0 8 0 0 - 8 0 0 - 4 3 3 3

受付時間：午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分

(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、地区しんくみ苦情等相談所・しんくみ相談所を初めとする他の機関でも受付けています（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 | 〒 3 7 1 - 0 0 2 6 前橋市大手町 3 - 3 - 1 (群馬県中小企業会館 2 階) | 〒 1 0 4 - 0 0 3 1 東京都中央区京橋 1 - 9 - 1 |
| 電話番号 | 0 2 7 - 2 3 2 - 3 1 2 0 | 0 3 - 3 5 6 7 - 2 4 5 6 |
| 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 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0 | 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0 |

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」又は「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：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する。

例えば、埼玉県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、共同して解決にあたる。

例えば、お客様は群馬県弁護士会の仲裁センターにお越し頂き、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にご照会ください。

| 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 | 群馬弁護士会 紛争解決センター |
|------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| 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 | 〒371-0026 群馬県前橋市大手 町三丁目6番6号 |
| 電話 | 03-3581-0031 | 03-3595-8588 | 03-3581-2249 | 027-234-9321 |
| 受付日 | 毎週 月～金 (除 祝日、年末・ 年始) | 毎週 月～金 (除 祝日、年末・ 年始) | 毎週 月～金 (除 祝日、年末・ 年始) | 毎週 月～金 (除 祝日、年末・ 年始) |
| 受付時間 | 9:30～12:00 13:00～15:00 | 10:00～12:00 13:00～16:00 | 9:30～12:00 13:00～15:00 | 10:00～17:00 |

・群馬弁護士会 紛争解決センター

<http://gunben.or.jp/pg224.html>

・東京弁護士会 紛争解決センター

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

・第一東京弁護士会 仲裁センター

<http://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/service/soudan/chusai/>

*当会において三弁護士会等よりリンクの承諾を得ているので、会員組合からの弁護士会等へのリンクの連絡は不要です。

○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 | 03-3286-2648 | 0570-022808 (有料ナビダイヤル) 03-4332-5241 |
| 受付時間 | 月～金(土・日・祝日、年末年始を除く) 9:00～17:00 | 月～金(土・日・祝日、年末年始を除く) 9:15～17:00 |

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、以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、本支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共に、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、適切に取扱い致します。
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あります。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めます。
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の連携をとったうえで断固とした対応をとります。
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、発生原因を把握したうえで苦情等の再発防止・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（2018年3月1日現在）

