

## 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付けておりますので、お気軽にお申出下さい。

- ＊ 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。

「お取引店」または本部「ご相談窓口」にお申出下さい。

### ご相談窓口（リスク管理統括部）

住 所：大阪市西区北堀江 1 丁目 4 - 3

電話番号：06-6541-2906

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ほか、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付けています（詳しくは、当組合「ご相談窓口」へご照会下さい）。

| 名 称          | 大阪地区しんくみ苦情等相談所<br>（一般社団法人大阪府信用組合協会） | しんくみ相談所<br>（一般社団法人全国信用組合中央協会）     |
|--------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 住 所          | 〒540-0026 大阪市中央区内本町 2-3-9           | 〒104-0031 東京都中央区京橋 1-9-5          |
| 電話番号         | 06-6941-1441                        | 03-3567-2456                      |
| 受 付 日<br>時 間 | 月～金（祝日及び金融機関休業日を除く）<br>9:00～17:00   | 月～金（祝日及び金融機関休業日を除く）<br>9:00～17:00 |

相談所は、公平・中立な立場でお申出を伺い、お申出のお客様の了解を得たうえ、当該信用組合に対し迅速な解決を要請します。



公益社団法人民間総合調停センターおよび東京弁護士会、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(以下、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「ご相談窓口」またはしんくみ相談所へお申出下さい。また、お客様が直接、仲裁センター等へ申出することも可能です。

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うえで、アクセスに便利な地域で手続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。

※ 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。

具体的な内容については、仲裁センター等にご照会下さい。

(仲裁センター等)

|            |                                           |
|------------|-------------------------------------------|
| 名 称        | 公益社団法人<br>民間総合調停センター                      |
| 住 所        | 〒530-0047<br>大阪市北区西天満 1-12-5              |
| 電 話        | 06-6364-7644                              |
| 受付日<br>時 間 | 月～金(祝日・年末年始を除く)<br>9:00～12:00、13:00～17:00 |

|            |                                           |                                            |                                           |
|------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 名 称        | 東京弁護士会<br>紛争解決センター                        | 第一東京弁護士会<br>仲裁センター                         | 第二東京弁護士会<br>仲裁センター                        |
| 住 所        | 〒100-0013<br>東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3             | 〒100-0013<br>東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3              | 〒100-0013<br>東京都千代田区霞ヶ関 1-1-3             |
| 電 話        | 03-3581-0031                              | 03-3595-8588                               | 03-3581-2249                              |
| 受付日<br>時 間 | 月～金(祝日・年末年始を除く)<br>9:30～12:00、13:00～15:00 | 月～金(祝日・年末年始を除く)<br>10:00～12:00、13:00～16:00 | 月～金(祝日・年末年始を除く)<br>9:30～12:00、13:00～17:00 |

※ 三弁護士会センターへのお申出等については、下記ホームページURLをご覧ください。

・東京弁護士会 紛争解決センター

<https://www.toben.or.jp/bengoshi/adr/>

・第一東京弁護士会 仲裁センター

<https://www.ichiben.or.jp/bengoshi/adr/adr/>

・第二東京弁護士会 仲裁センター

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

当組合は、お客様からのお申出について、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、本支店またはご相談窓口で受け付けます。
2. お申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・対応に当たり、お客様の個人情報については、個人情報保護に関する法律やガイドライン等に沿って適切に取扱います。
4. お客様からの苦情等のお申出は、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、リスク管理統括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、規定等にもとづき、必要に応じ警察等関係機関との連携をとったうえ、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定等にもと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、苦情等の発生原因を把握したうえ、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（平成 27 年 12 月 1 日現在）

