

苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

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・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「経営管理本部 りょうしんホットライン」にお願いいたします。

りょうしんホットライン

電話番号： **0120-324892** (フリーダイヤル)

受付時間：当組合営業日の午前9時～午後5時

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。
(くわしくは当組合経営管理本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1-9-5 (全国信用組合会館内)
電話番号	03-3567-2456
受付日時間	月～金(祝日および協会の休業日は除く) 午前9時～午後5時

※ 相談所は、公正・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 (以下「東京弁護士会等」という。)のほか、福岡県弁護士会が設置運営する紛争解決センター (以下「福岡県弁護士会 紛争解決センター」という。) で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合経営管理本部またはしんくみ相談所へお申し出ください。

また、お客さまが直接、東京弁護士会等や福岡県弁護士会 紛争解決センターへ申し出ることも可能です。

なお、東京弁護士会等では、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もあります。

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。

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る。

※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	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		
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	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

福岡県弁護士会 紛争解決センター

名 称	天神弁護士センター	北九州法律相談センター	久留米法律相談センター
住 所	〒810-0004 福岡市中央区渡辺5-14-12 (南天神ビル内)	〒803-0816 北九州市小倉北区金田1-4-2 (北九州弁護士会館内)	〒830-0021 久留米市篠山町11-5 (筑後弁護士会館内)
電話番号	092-741-3208	093-561-0360	0942-30-0144
受付時間	月～金 10:00～19:00 土・祝日 10:00～13:00	月～金(除 祝日、年末年始) 9:30～12:30/13:30～15:30	月～金(除 祝日、年末年始) 9:30～12:00/13:00～17:00

名 称	生命保険相談所(社団法人 生命保険協会)	そんぽADRセンター(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
受付日・時間	月～金(除 祝日、年末年始) 9:00～17:00	月～金(除 祝日、年末年始) 9:15～17:00

当組合は、お客さまからのお申し出について、以下の通り金融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、各営業店または経営管理本部で受け付けます。
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。その標準的な手続等の情報を提供いたします。
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、経営管理本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図ったうえで、断固たる対応を取ります。
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うえで、苦情等の再発防止、未然防止に向けた取り組みを不断に行います。