

## 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、お取引に係るご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・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。

### 当組合へのお申出先

「お取引先店舗」又は「本部 総合企画部」へ

#### 本部 総合企画部

住 所：〒360-0042 熊谷市本町2-57

電話番号：048-522-0811

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信用組合のほか、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（詳しくは、当組合総合企画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 1-9-1
電話番号	03-3567-2456
受 付 日 時 間	月～金（土・日曜日、祝日及び金融機関休業日を除く） 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、当組合総合企画部またはしんくみ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

一等では、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を進める事ができます。

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。

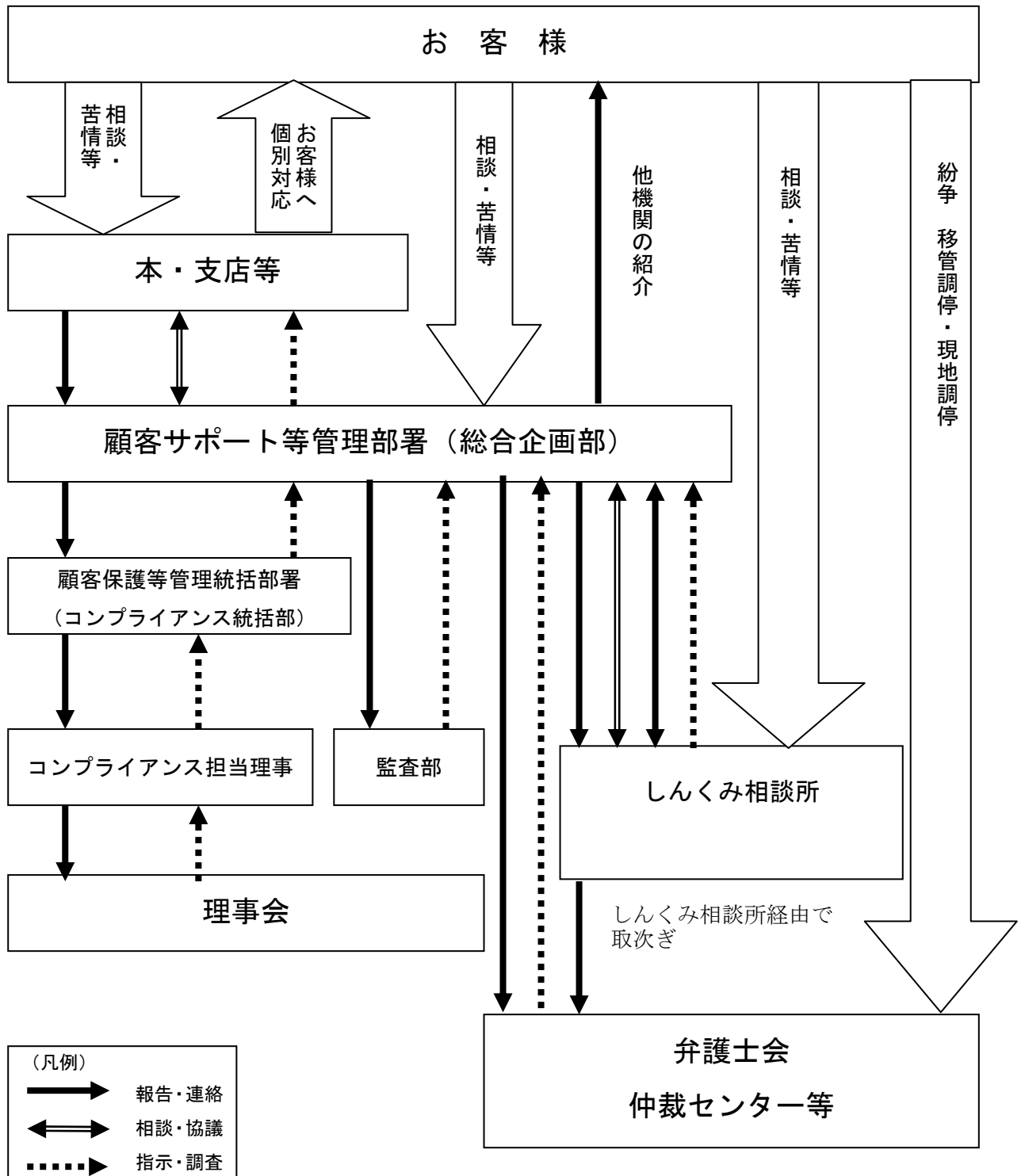
※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。

名称	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	〒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
電話	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、1300～15:00	月～金(除 祝日、年末年始) 10:00～12:00、1300～16:00	月～金(除 祝日、年末年始) 9:30～12:00、1300～17:00

－ 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、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、本支店または総合企画部で受け付けます。
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、必要に応じて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、適切に取り扱いいたします。
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出来ます。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、総合企画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、必要に応じて警察等関係機関との連携をとった上、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、調査を行った苦情等の発生原因を把握した上、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（2012年4月1日現在）



【その他の苦情等の相談先】

名 称	埼玉弁護士会 示談あっせん・仲裁センター
住 所	〒336-0063 さいたま市浦和区高砂4-2-1
電 話	048-710-5666
受付日 時 間	月～金(祝日を除く) 10:00～16:00

名 称	(独)国民生活センター	消費生活センター
住 所	〒108-8602 港区高輪3-13-22	地方公共団体内
電 話	紛争解決委員会 問合せ窓口 03-5475-1979	消費者ホットライン 0570-064-370
受付日 時 間	平日 10:00～12:00、13:00～16:00	原則、毎日の利用が可能
	国民生活に関する情報提供。調査研究・紛争解決のための手続を実施（裁判外紛争解決手続の対象は <b>重要消費者紛争</b> に限られている）。	苦情相談等の対象は当該地方公共団体の居住者に限られているので、居住する市町村のセンター、窓口等を利用する。

名 称	埼玉県消費生活支援センター熊谷	熊谷市消費生活相談窓口
住 所	〒360-0014 熊谷市箱田5-13-1	〒360-8601 熊谷市宮町2-47-1
電 話	048-524-0999	048-524-7321
受付日 時 間	平日（祝日、年末年始は除く） 9:30～16:00	平日（祝日、年末年始は除く） 9:30～16:00(12:00～13:00 除く)

名 称	深谷市消費生活センター	寄居町産業振興課
住 所	〒366-8501 深谷市仲町11-1	〒369-1292 大里郡寄居町寄居1180-1
電 話	048-574-6633	048-581-2121
受付日 時 間	平日(火曜、祝日、年末年始は除く) 10:00～16:00(12:00～13:00 除く)	火曜、金曜のみ（祝日、年末年始は除く） 9:30～16:00(12:00～13:00 除く)

名 称	鴻巣市消費生活相談	行田市消費生活相談窓口
住 所	〒365-8601 鴻巣市中央1-1(水曜は吹上支所)	〒361-8601 行田市本丸2-5
電 話	048-541-1321	048-556-1111
受付日 時 間	火曜、水曜、金曜のみ(祝日、年末年始は除く) 10:00～15:30(12:00～13:00 除く)	月曜、木曜、金曜のみ(祝日、年末年始は除く) 9:30～15:30(12:00～13:00 除く)

以上