

当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要について

香川県信用組合

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

「お取引先の営業店」または「苦情相談窓口」にお願いいたします。

本部／苦情相談窓口（法務監査部）

住 所：高松市亀井町9番地10

電話番号：087-833-3322

E-mail：kenshin3@ninus.ocn.ne.jp

受付時間：午前9時～午後5時

（土日・祝日及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、「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。

| | |
|------------|--|
| 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・祝日及び金融機関休業日を除く） 9:00 ～ 17:00 |

※ 相談所は、公平・中立的な立場でお申し出を伺い、お申し出のお客さまの了解を得たうえで、当組合に対し迅速な解決を要請します。



また、苦情等のお申し出は当組合のほか、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、「当組合苦情相談窓口」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、仲裁センター等へお申し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し立てについて、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、愛媛県弁護士会（や岡山弁護士会等）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る。

例えば、お客さまは、香川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しいただくことにより、手続きを進めることができます。

③ 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 | 03-3581-0031 | 03-3595-8588 | 03-3581-2249 |
| 受 付 日 | 月～金（除：祝日、年末年始） | | |
| 時 間 | 9：30～12：00 13：00～15：00 | 10：00～12：00 13：00～16：00 | 9：30～12：00 13：00～17：00 |

《ホームページ》

- ・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
<http://niben.jp/service/chusai.html>

以下に当組合の取組みと当組合の苦情受付・対応態勢（フロー図）を添付していますので、ご参照ください。

お客さまからのお申し出に対する当組合の取組み

当組合は、お客さま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、営業店または本部の苦情相談窓口で受け付けます。
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、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ご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. 顧客サポート等にかかわる情報の集約、苦情等に対する対応の進捗情報及び処理指示については、常勤理事会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、適切に対応します。
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うえで、苦情等の再発防止、未然防止に向けた取組みを徹底します。

当組合の苦情受付・対応態勢(平成24年4月1日現在)

