

## 当信用組合の苦情処理措置・紛争解決措置等

### 1 苦情等の申出

当信用組合では、組合員の皆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、当信用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。

#### (1) 当信用組合への申出先

##### 総務部総務課

〒650-0011

住 所：神戸市中央区下山手通五丁目1番6号

電話番号：078-351-7867

受付時間：午前9時～午後5時

（土曜・祝日及び金融機関の休日を除く）

※ 原則として、すべての課で受け付けます。

#### (2) 他機関へのお申出先

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。

##### しんくみ相談所

（一般社団法人 全国信用組合中央協会）

〒104-0031

住 所：東京都中央区京橋1-9-1

電話番号：03-3567-2456

受付時間：午前9時～午後5時

（土曜・祝日及び金融機関の休日を除く）



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、当信用組合又はしんくみ相談所へお申し出ください。お客様が直接に仲裁センター等へ申し出ることも可能です。

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
〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 03-3581-0031 受付日：月～金 （祝日、年末年始を除く） 受付時間：09：30～12：00 13：00～15：00	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 03-3595-8588 受付日：月～金 （祝日、年末年始を除く） 受付時間：10：00～12：00 13：00～16：00	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 03-3581-2249 受付日：月～金 （祝日、年末年始を除く） 受付時間：09：30～12：00 13：00～17：00

## 2 当信用組合の態勢と適切な対応

当信用組合は、組合員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、組合員の皆様の信頼の向上に努めます。

### (1) 苦情等の相談機関のご紹介

組合員様は、しんくみ相談所をはじめとする他の機関に対し、苦情の申し出をすることができます。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。

### (2) 弁護士会の仲裁センターを利用した紛争等の解決

紛争等の解決を図るため、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。

### (3) 当信用組合の取組み態勢

#### ア 当組合の受付態勢

苦情等については、原則として、すべての課で受け付けます。

#### イ 事実関係の調査と誠実な対応

お申し出いただいた苦情等は、事情・事実関係を調査し、公正・迅速・誠実に対応し、解決に努めます。

#### ウ 個人情報保護の保護等

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、適切に取扱いいたします。

#### エ 総務部の苦情等一元管理

苦情等に係る情報の集約、苦情に対する進捗状況及び処理指示については、総務部が一元的に管理します。

#### オ 研修の実施

苦情等に対応するため、研修等により関係規程等に基づき業務が運営されるよう、信用組合内に周知・徹底を図ります。

#### カ 苦情等の再発防止取組み

苦情等の内容については、分析、調査を行い、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。

#### キ 反社会勢力対応

反社会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、関係機関との連携をとった上、断固たる対応をとります。

### 3 苦情受付の流れ

#### 当信用組合の苦情受付・対応態勢

