

## 当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要について

当組合は、お客様からのお申し出について、以下の通り金融ADR制度（Alternative Dispute Resolution：裁判外紛争解決制度）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、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、「お客様お取引店舗」または「総務部（当組合相談窓口）」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等に従い、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みます。
6. お客様の苦情、相談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、総務部(当組合相談窓口)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図ったうえ、断固たる対応をとります。
8. 苦情等に対応するため、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、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行います。

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》

「お客様お取引店舗」または「総務部（当組合相談窓口）」にお願いいたします。

（住所、電話番号は以下の通りとなります。）

名 称	住 所	電話番号
総務部（相談窓口）	東京都豊島区池袋本町4-37-9	03-3986-0177
本店営業部	東京都千代田区神田小川町3-6-1	03-3291-1111
世田谷支店	東京都世田谷区太子堂2-25-4	03-3414-3111
三筋町支店	東京都台東区元浅草3-11-4	03-3842-3811
東長崎支店	東京都豊島区南長崎5-10-14	03-3951-9111
渋谷本町支店	東京都渋谷区本町4-18-1	03-3372-5411
大森支店	東京都大田区中央3-5-2	03-3773-0311
十条支店	東京都北区上十条3-15-2	03-3908-6111
西新井支店	東京都足立区西新井2-32-13	03-3898-3111
下板橋支店	東京都豊島区池袋本町4-37-9	03-3986-0171
舎人支店	東京都足立区舎人1-10-18	03-3855-3311

\*いずれも受付時間は月～金 9:00～17:30 までとなっております。（祝日及び金融機関休業日を除く）

#### 《当組合以外のお申出先》

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け付けています。（詳しくは、「お客様お取引店舗」または「総務部（当組合相談窓口）」へご相談ください。）

##### 1. しんくみ相談所等

##### （1）地区しんくみ苦情等相談所（社団法人 東京都信用組合協会）

住 所	電話番号	受付時間
〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-1	03-3567-6211	月～金（祝日及び金融機関休業日を除く） 9:00～12:00、13:00～17:00

##### （2）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	電話番号	受付時間
〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-1	03-3567-2456	月～金（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。

## 2. 弁護士会仲裁センター等

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、「お客様お取引店舗」または「総務部（当組合相談窓口）」、「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の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ものです。

②現地調停：東京の弁護士会の幹旋人と東京以外の弁護士会の幹旋人が、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、共同で解決に当たるものです。

※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。

### (1) 東京弁護士会紛争解決センター

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

住 所	電話番号	受付時間
〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3581-0031	月～金（祝日及び年末年始を除く） 9：30～12：00、13：00～15：00

### (2) 第一東京弁護士会仲裁センター

<http://www.ichiben.or.jp/soudan/adr/kinyu.html>

住 所	電話番号	受付時間
〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3595-8588	月～金（祝日及び年末年始を除く） 10：00～12：00、13：00～16：00

### (3) 第二東京弁護士会仲裁センター

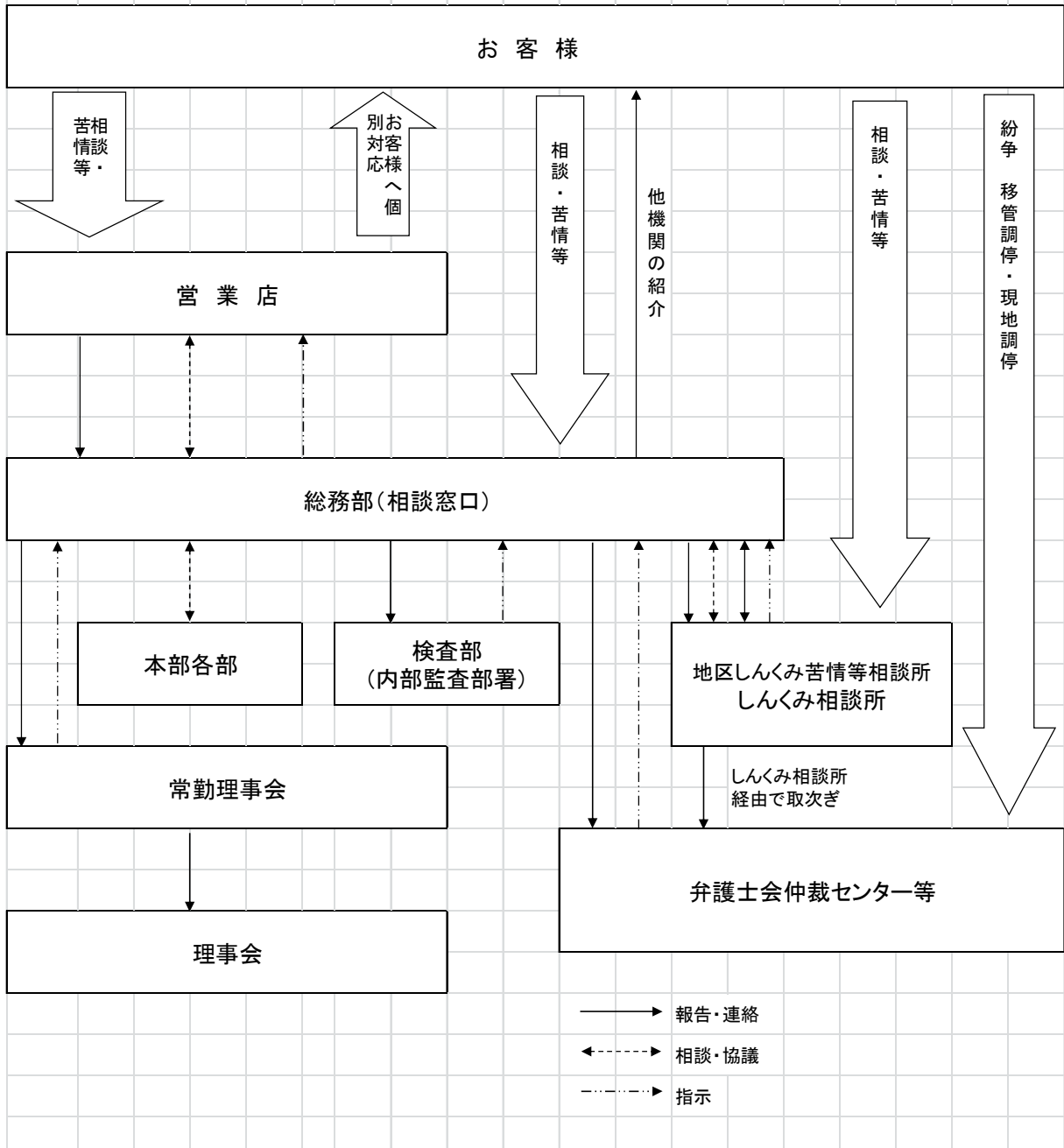
[https://niben.jp/soudan/service/chusai/adr\\_kinyu.html](https://niben.jp/soudan/service/chusai/adr_kinyu.html)

住 所	電話番号	受付時間
〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3	03-3581-2249	月～金（祝日及び年末年始を除く） 9：30～12：00、13：00～17：00

## 3. そんぽADRセンター（一般社団法人 日本損害保険協会）

住 所	電話番号	受付時間
〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9	0570-02-2808	月～金（祝日及び年末年始を除く） 9：15～17：00

当組合の苦情受付・対応態勢



- 報告・連絡
- - - -> 相談・協議
- .....> 指示