

平成26年7月1日

当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要について

広島市信用組合

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、お取引にかかわ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問い合わせ・相談・要望・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。

当組合へのお申出先

「お取引先店舗」または「リスク監査室」に

お願いいたします。

広島市信用組合 リスク監査室

住 所：広島市中区袋町3番17号

電話番号：082-248-1171

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、当組合リスク監査室へご相談ください）。

| 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) | 中国ブロック信用組合協議会 |
|--------------|--|--|
| 住 所 | 〒104-0031 東京都中央区京橋 1-9-1 | 〒730-0044 広島市中区宝町 9-11 |
| 電話番号 | 03-3567-2456 | 082-247-7363 |
| 受 付 日 時 間 | 月曜日～金曜日 (祝日及び信用組合の休業日は除く) 9:00～17:00 | 月曜日～金曜日 (祝日及び信用組合の休業日は除く) 9:00～17:00 |

相談所および協議会は、公平・中立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、当組合に対し迅速な解決を要請します。



広島弁護士会、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、当組合リスク監査室、中国ブロック信用組合協議会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、仲裁センター等へ申し出ることも可能です。

なお仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客さまもご利用いただけます。さらに、東京以外の地域のお客さまからの申立については、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します。

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、共同して解決に当たります。

※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 |
| 受付日 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 |

| | | |
|------------|--------------------------------|--|
| 名 称 | そんぼADRセンター（一般 社団法人日本損害保険協会） | 広島弁護士会 仲裁センター |
| 住 所 | 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9 | 〒730-0011 広島市中区基町 6-27 そごう新館 6F |
| 電 話 | 0570-022808 | 082-225-1600 |
| 受付日 時 間 | 月～金（除 祝日、年末年始） 9:15～17:00 | 月～日（除 火曜日、年末年始、 4/29～5/6 の祝日日、お盆） 9:30～16:00 |

以下に当組合の取り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。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り組み

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、しんくみ相談所や中国ブロック信用組合協議会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、しんくみ相談所や中国ブロック信用組合協議会の規則等を遵守し解決に取り組めます。
6. 顧客サポート等にかかわる情報の集約、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、リスク監査室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上で、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上、苦情等の再発防止、未然防止に向けた取り組みを徹底します。

当組合の苦情受付・対応態勢 (2014年7月1日現在)

