

## 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頂けるよう、お取引に係る苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出下さい。

※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。

### 当組合へのお申し出先

「お取引先店舗」または「お客様相談窓口」にお願い致します。

空知商工信用組合 お客様相談窓口(総務部)

住 所 : 美唄市西2条南2丁目1番1号

電話番号 : 0126-62-6164

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は除きます)

苦情等のお申し出は、当信用組合の他、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、当組合お客様相談窓口へご相談下さい。)

受付窓口 : 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きます)

札幌弁護士会、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、当組合お客様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、札幌及び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きを進める方法があります。

- ① 移管調停：札幌及び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。
- 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を通じてお話しいただくことにより、手続きを進める。

※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施しておりませんのでご注意ください。

名 称	<a href="#">札幌弁護士会 紛争解決センター</a>
住 所	〒060-0001 札幌市中央区北1条西10丁目 札幌弁護士会館2階 札幌弁護士会法律相談センター
電話番号	011-251-7730
受付時間	月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く) 9:00～16:00

名 称	<a href="#">東京弁護士会 紛争解決センター</a>	<a href="#">第一東京弁護士会 仲裁センター</a>	<a href="#">第二東京弁護士会 仲裁センター</a>
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関1-1-3		
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 9:30～12:00 ・13:00～15:00	月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 10:00～12:00 ・13:00～16:00	月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 9:30～12:00 ・13:00～17:00

名 称	<a href="#">そんぽADRセンター(一般社団法人 日本損害保険協会)</a>
住 所	〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9
電話番号	0570-022808
受付時間	月曜日～金曜日(祝・休日、年末年始を除く) 9:15～17:00

名 称	<a href="#">生命保険相談所(一般社団法人 生命保険協会)</a>
住 所	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1
電話番号	03-3286-2648
受付時間	月曜日～金曜日(土・日、祝日、年末年始を除く) 9:00～17:00

## お客様からの苦情等お申し出の対応について

当組合は、お客様からの苦情等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、当組合の本支店またはお客様相談窓口でお受け致します。
2. お申し出頂いた苦情等は、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、適切に取扱い致します。
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、その標準的な手続き等の情報を提供します。
5. 紛争解決を図るため、弁護士会の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、総務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、必要に応じ警察等関係機関との連携をとったうえ、断固たる対応をとります。
8. 苦情等に対応するため、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は、必要に応じ苦情等の発生原因を調査し、苦情等の再発防止、未然防止に向けた取り組みを不断に行います。

## 苦情等受付・対応態勢

当組合は下記の態勢でお客様からのご意見を真摯に受け止め、迅速な対応を図り分析・業務改善活動を通じ、商品や各種サービスの改善に努めて参ります。

