

苦情処理措置及び紛争解決措置について

苦情処理措置	<p>当組合ではご契約内容や商品に関する苦情・相談・照会をお受けしております。下記の窓口をご利用ください。</p> <p>窓口： 「東浴信用組合 総務部」または「コンプライアンス委員会 お客様相談室」</p> <p>住所： 東京都千代田区東神田1丁目10番2号</p> <p>電話： 03-3865-8568</p> <p>受付日時： 月曜日～金曜日の9:30～17:00まで (土・日曜日、祝日及び当組合の休業日は除く)</p>
紛争解決措置	<p>* 東京弁護士会紛争解決センター (Tel 03-3581-0031)</p> <p>* 第一東京弁護士会仲裁センター (Tel 03-3595-8588)</p> <p>* 第二東京弁護士会仲裁センター (Tel 03-3581-2249)</p> <p>で紛争の解決を図ることも可能ですので、ご利用を希望されるお客様は、上記当組合総務部または下記窓口までお申し出ください。また、お客様から前記弁護士会の仲裁センター等に直接お申し出いただくことも可能です。</p> <p>なお、仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様も御利用いただけます。さらに、東京以外の地域のお客様からの申し立てについては、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で以下の手続きを進める方法もあります。</p> <p>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。</p> <p>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ります。</p> <p>* 移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施しているもの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。</p> <p>窓口： 一般社団法人 全国信用組合中央協会 しんくみ相談所</p> <p>電話： 03-3567-2456</p> <p>受付日時： 月曜日～金曜日の9:00～17:00まで (土・日曜日、祝日及び協会の休業日は除く)</p> <p>住所： 〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-1 全国信用組合会館内</p>

当組合は、お客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、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、各部またはお客様相談室で受け付けます。
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・対応にあたっては、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、しんくみ相談所の規則等を遵守し解決取組みます。
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上、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定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組みを不断に行います。