

## 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「総務部」にお願いいたします。

両備信用組合 総務部

住 所： 府中市元町 462 番地の 10

電話番号： 0847-45-2228

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信用組合のほか、中国ブロック信用組合協議会および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、当組合総務部へご相談ください)

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	03-3567-2456	082-247-7363
受付日 時 間	月～金(祝日及び金融機関休業日を除く) 9:00～17:00	月～金(祝日及び金融機関休業日を除く) 9:00～17:00

協議会・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。



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、当組合総務部または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し立てについて、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：東京以外の弁護士の仲裁センター等に事件を移管する。  
例えば、広島弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続きを進めることができます。
- 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、共同して解決に当る。  
例えば、お客様は広島弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、当該弁護士会の斡旋人とは面談で、東京の弁護士会の斡旋人とは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、手続きを進めることができます。

※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	<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>
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3
電 話	03-3581-0031	03-3595-8588
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

名 称	<a href="#">第二東京弁護士会 仲裁センター</a>	<a href="#">広島弁護士会 仲裁センター</a>
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3	〒730-0011 広島市中区基町 6-27そごう新館 6F
電 話	03-3581-2249	082-225-1600
受付日 時 間	月～金 (除 祝日、年末年始) 9:30～12:00、13:00～17:00	月～金 (除 火、5月連休、お盆、年末年始) 10:00～12:00、13:00～16:00

当組合取扱いの保険についての苦情等のお申し出は、当組合総務部または下記生命保険相談所、そんぽ ADR センターへお申し出ください。

名 称	生命保険相談所 (一般社団法人生命保険協会)	そんぽ ADR センター (一般社団法人日本損害保険協会)
住 所	〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-4-1	〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町 2-9
電 話	03-3286-2648	0570-022808
受付日 時 間	月～金(除 祝日、年末年始) 9:00～17:00	月～金(除 祝日、年末年始) 9:15～17:00

## お客様からのお申し出に対応する当組合の取り組み

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、営業店または総務部で受け付けます。
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、適切に取り扱いいたします。
4. お客様からの苦情等のお申し出は、中国ブロック信用組合協議会および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、中国ブロック信用組合協議会および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、規定等に基づき、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10月1日現在)

