

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、お取引に係る相談・苦情・紛争等(以下、「苦情等」という。)を受付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

1. 苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

名 称	東群馬信用組合 / 業務部 (本部相談窓口)
1. 住 所	伊勢崎市境 315-5
2. 電話番号	0 1 2 0 - 7 4 - 8 8 7 6
3. 受 付 日	月曜日～金曜日(土・日曜日、祝日および組合の休業日は除く)
4. 受付時間	午前9時～午後5時

お客様の個人情報は苦情等の解決を図るため、またはお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用します。

2. 当組合のほかに、全国信用組合中央協会が運営する「しんくみ相談所」、群馬県信用組合協会が運営する「地区しんくみ苦情相談所」でもお申し出を受付けています。詳しくは上記の本部相談窓口へご相談ください。

名 称	しんくみ相談所 【 全国信用組合中央協会 】	地区しんくみ苦情相談所 【 群馬県信用組合協会 】
1. 住 所	〒104-0031 東京都中央区京橋 1-9-1	〒371-0026 前橋市大手町 3-1-1
2. 電話番号	0 3 - 3 5 6 7 - 2 4 5 6	0 2 7 - 2 3 2 - 3 1 2 0
3. 受 付 日	月曜日～金曜日(信用組合営業日)	月曜日～金曜日(信用組合営業日)
4. 受付時間	午前9時～午後5時	午前9時～午後5時

3. 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、当組合の本部相談窓口またはしんくみ相談所へお申し出ください。

名 称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲介センター	第二東京弁護士会 仲介センター
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
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日	月～金(祝日、年末年始除く)	月～金(祝日、年末年始除く)	月～金(祝日、年末年始除く)
受付時間	9:30～12:00、13:00～15:00	9:30～12:00、13:00～15:00	9:30～12:00、13:00～15:00

4. 当組合の苦情等の対応

- (1) お客様からの苦情については、本支店または本部相談窓口で受付けます。
- (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ガイドライン等に沿い、適切に取り扱いたします。
- (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介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、業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、必要に応じて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組みを不断に行います。

5. 当組合の苦情等受付・対応態勢（平成 23 年 4 月 1 日現在）

