

# 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、お取引に係るご苦情等を受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。

## 当組合へのお申出先

「お取引先店舗」または「総務部お客様相談窓口」にお願いいたします。

### 総務部お客様相談窓口

住 所 : 神戸市長田区松野通 1 - 3 - 2  
電話番号 : 078-631-7764  
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、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、当組合総務部お客様相談窓口へご相談ください。)

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 )
住 所	〒104-0031 東京都中央区京橋 1 - 9 - 5
電話番号	03-3567-2456
受付日時	月～金 (祝日及び金融機関休業日を除く) 午前9時 ~ 午後5時

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。



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、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を進める方法があります。

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する。

例えば、兵庫県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を進めることができます。

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る。

例えば、兵庫県弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、当該弁護士会の幹旋人とは面談で、東京の弁護士会の幹旋人とはテレビ会議システム等を通じてお話いただくことにより、手続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。

※下記弁護士会のホームページをご覧になりたい方は、各弁護士会の名称をクリックしてください。

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