

## 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。

### 当組合への苦情等のお申し出先

「お取引先店舗」または下記の「お客様相談室」をお願いいたします。

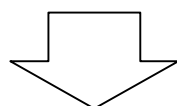
#### とびうめ信用組合 お客様相談室（本部 業務部）

▽住所：〒812-0013 福岡市博多区博多駅東1-10-1

▽電話番号：092-483-7300

▽受付時間：午前9時～午後5時（土日・祝日・金融機関の休日を除きます。）

※ 上記の他、ご覧のホームページのトップページ右下部の「お問い合わせ」からも、メールによる苦情等のお申し出ができます。



苦情等のお申し出は、当組合のほか、下記の「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おります。詳しくは、当組合のお客様相談室へご相談ください。

名称	しんくみ相談所（社）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・金融機関の休日を除きます。）

※ 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。

## ■ 紛争解決手段のご案内

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「お客様相談室」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、下記の仲裁センター等へ申し出ることも可能です。

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 時 間	9 : 30~12 : 00 13 : 00~15 : 00	10 : 00~12 : 00 13 : 00~16 : 00	9 : 30~12 : 00 13 : 00~17 : 00
受付日	月~金曜日（祝日、年末年始を除きます。）		

## ■ 当組合の苦情等の対応態勢の概要

当組合は、お客様からのお申し出について、金融ADR制度も踏まえ、以下のとおり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きましては、各営業店または本部に設置している「お客様相談室」で受け付けいたします。
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を遵守し、適切に対処いたします。
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致します。
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できます。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等につきましては、業務部コンプライアンス室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、内部規程等に基づき、必要に応じ警察等関係機関との連携をとった上、断固たる態度で対応します。
8. 業務の改善に向けて、苦情等の内容や発生原因を分析し、関連する諸規程等について研修等により組合内に周知徹底を図るなど、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。

■ 当組合の苦情受付・対応体制の概要図（平成23年1月1日現在）

