

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およびこれらに準ずるものをいいます。）

1. 苦情等については、お取引先店舗または次の担当部署へお申し出ください。

神奈川県医師信用組合 本部コンプライアンス室	
住 所	〒231-0033 神奈川県横浜市中区長者町3-8-11
電話番号	045-263-6603（※担当部署へお繋ぎいたします。）
F A X	045-263-6757
受付時間	09:00～17:00（土日・祝日および金融機関の休業日を除く）

2. 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、当組合本部コンプライアンス室へご相談ください）。

① しんくみ相談所

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理解を得たうえ、当該の信用組合に対し迅速な解決を要請します。

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1-9-1
電話番号	03-3567-2456
受付時間	09:00～17:00（土日・祝日および金融機関の休業日を除く）

② 東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会

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並びに横浜弁護士会が設置運営する紛争解決センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合本部コンプライアンス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、仲裁センター等へ申し出ること可能です。

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 番 号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日	月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く)	月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く)	月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く)
時 間	09:30～12:00 13:00～15:00	10:00～12:00 13:00～16:00	09:30～12:00 13:00～17:00

※紛争解決センターおよび仲裁センターのホームページにリンクしております。

3. 当組合の苦情等の対応

- (1) お客様からの苦情等については、営業店または本部コンプライアンス室で受け付けます。
- (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、本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、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。
- (10) 当組合の受付・対応体制（2015年11月24日現在）

