

京滋信用組合における苦情処理措置・紛争解決措置等の概要

当組合は、お客様からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）を営業店またはお客様相談窓口などで受け付けています。

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、営業店、関係部署等とも連携を図り、迅速・公正にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づく改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。
苦情等は、お取引頂いている営業店または次の担当部署へお申し出ください。

京滋信用組合 お客様相談窓口

住所：〒615-0021 京都市右京区西院三蔵町 20-2

電話番号：075-313-3171

ファックス番号：075-313-3172

受付日時：9：00～17：00（当組合営業日）

受付媒体：電話、手紙、面談、ファックス等

※お客様の個人情報、苦情等の解決を図るため、またお客様との取引を適切かつ円滑に行うためにのみ利用いたします。

4. 当組合のほかに、(社)全国信用組合中央協会が運営する「しんくみ相談所」をはじめとする他の機関でも苦情等をお申し出頂けます。詳しくは上記お客様相談窓口にご相談ください。

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
受付日時	9：00～17：00（信用組合営業日）
受付媒体	電話、手紙、面談

5. 紛争解決措置

東京弁護士会 紛争解決センター	（電話番号：03-3581-0031）
第一東京弁護士会 仲裁センター	（電話番号：03-3595-8588）
第二東京弁護士会 仲裁センター	（電話番号：03-3581-2249）

上記で紛争の解決を図ることも可能ですので、ご利用を希望されるお客様は、「お客様相談窓口」または「しんくみ相談所」までにお申し出ください。

6. 当組合の苦情等の対応

当組合は、お客様からの苦情等のお申し出に迅速・公正かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理制度等を整備して苦情等の解決を図り、もって当組合に対するお客様の信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および総務部に責任者をおくとともに、お客様相談窓口がお客様からの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、営業店、関係部署およびお客様相談窓口が連携したうえで、速やかに解決を図るよう努めます。

- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客様に対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明をお客様相談窓口から行います。
- (4) お客様からの苦情等のお申し出は、しんくみ苦情等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。
- (5) 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する紛争解決センター等を利用することができます。その際には、当該紛争解決センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- (8) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により組合内に周知徹底します。
- (9) お客様からの苦情は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。