

# 苦情処理措置・紛争解決措置等の内容

## 苦情処理措置

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。

※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。

## 当組合のお申し出窓口

「お取引店舗」または下記窓口「お客様相談室」までお申し出ください。

窓 口	滋賀県信用組合 お客様相談室
受 付 日	月曜日～金曜日(祝日および当組合の休業日は除く)
受 付 時 間	午前9時～午後5時
電 話	0748-62-4100
住 所	〒528-0021 滋賀県甲賀市水口町八光2番45号

なお、苦情等対応の手続きについては、当組合ホームページをご覧ください。

ホームページアドレス <https://www.shigaken.shinkumi.jp>

保険業務に関する苦情は下記機関でも受け付けております。

一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所 (電話:03-3286-2648)

一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽ ADR センター (電話:0570-022-808)

## 紛争解決措置

東京弁護士会 紛争解決センター **電話：03-3581-0031**

第一東京弁護士会 仲裁センター **電話：03-3595-8588**

第二東京弁護士会 仲裁センター **電話：03-3581-2249**

ご利用を希望されるお客様は、上記滋賀県信用組合お客様相談室またはしんくみ相談所までお申し出ください。また、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。なお、前記弁護士会の仲裁センター等は、東京都以外の各地のお客様にもご利用いただけます。

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もあります。

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。

②現地調停：東京の弁護士会の斡旋人と東京以外の弁護士会の斡旋人が、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。

※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。

窓 口	一般社団法人 全国信用組合中央協会 しんくみ相談所
受 付 日	月曜日～金曜日(祝日および協会の休業日は除く)
受 付 時 間	午前9時～午後5時
電 話	03-3567-2456