

苦情処理措置・紛争解決措置等に係る方針

「基本方針」

当組合はお客様からのお申出について、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、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いては、お取引店で受け付けます。
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って、適切に取り扱いいたします。
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、その標準的な手続き等の情報を提供いたします。
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。その際には、しんくみ苦情等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きましては、内部監査部門が一元的に管理いたします。
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、必要に応じて警察等関係機関との連携をとった上で、断固たる対応で望みます。
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に、組合内での周知・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。