

## 苦情処理措置・紛争解決措置について

金融に関するトラブルの早期解決を図る制度として裁判外の紛争解決制度（金融ADR制度）が導入され、平成22年10月から指定紛争解決機関との契約締結が義務付けられました。

当組合では、苦情処理措置及び紛争解決措置を設け、金融トラブルへの迅速、公平、適切な対応を図り、信頼の向上に努めております。

### 苦情処理措置

#### 1. 当組合へのお申し出先

ご契約内容や商品に関する相談・苦情・お問合わせは、お取引のある営業店または下記の窓口をご利用ください。

#### 《お客様相談室（所管：総務部）》

住 所：〒959 1296 新潟県燕市東太田6984番地  
 電 話 番 号：0120-66-1534（フリーダイヤル）  
 ファックス：0256-61-1518  
 受 付 時 間：月曜日～金曜日 9：00～17：00  
 （祝日及び金融機関の休日を除く）

#### 2. しんくみ苦情等相談所へのお申し出先

苦情等のお申し出は、当組合のほか「新潟地区しんくみ苦情等相談所」及び「しんくみ相談所」も受け付けております。

名 称	新潟地区しんくみ苦情等相談所 （新潟県信用組合協会）	しんくみ相談所 （（社）全国信用組合中央協会）
電 話 番 号	025 - 247 - 7433	03 - 3567 - 2456
受付日・時間	月曜日～金曜日 9：00～17：00 （祝日及び金融機関休業日を除く）	月曜日～金曜日 9：00～17：00 （祝日及び金融機関休業日を除く）

### 紛争解決措置

仲裁センター等で弁護士による紛争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、当組合のお客様相談室又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出る事もできます。

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 東京都千代田区麗ヶ関1-1-3		
電 話 番 号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日・時間	月曜日～金曜日 （除く祝日、年末年始） 9：30～12：00 13：00～15：00	月曜日～金曜日 （除く祝日、年末年始） 10：00～12：00 13：00～16：00	月曜日～金曜日 （除く祝日、年末年始） 9：30～12：00 13：00～17：00

なお、苦情対応等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。  
<http://www.kyoei-shinkumi.jp/>