

苦情対応および紛争解決措置について（ご案内）

新潟県労働金庫

I. 苦情への対応の概要

当金庫は、事業運営に関してお客様よりいただく「不満足の表明」を真摯に受け止めます。これが、当金庫の健全な発展のための重要なメッセージであることを十分認識したうえで、ご不満などの解消とその原因となった事項の改善に向けて適切に対応し、お客様の信頼とお客様の満足度を高めます。

当金庫がそのために定める苦情対応に関する内部規程の概要等を、以下に公表します。

1. 「苦情」に関する取組み

当金庫は、お客様の不満足の表明である「苦情」に関して、次のように取組みます。

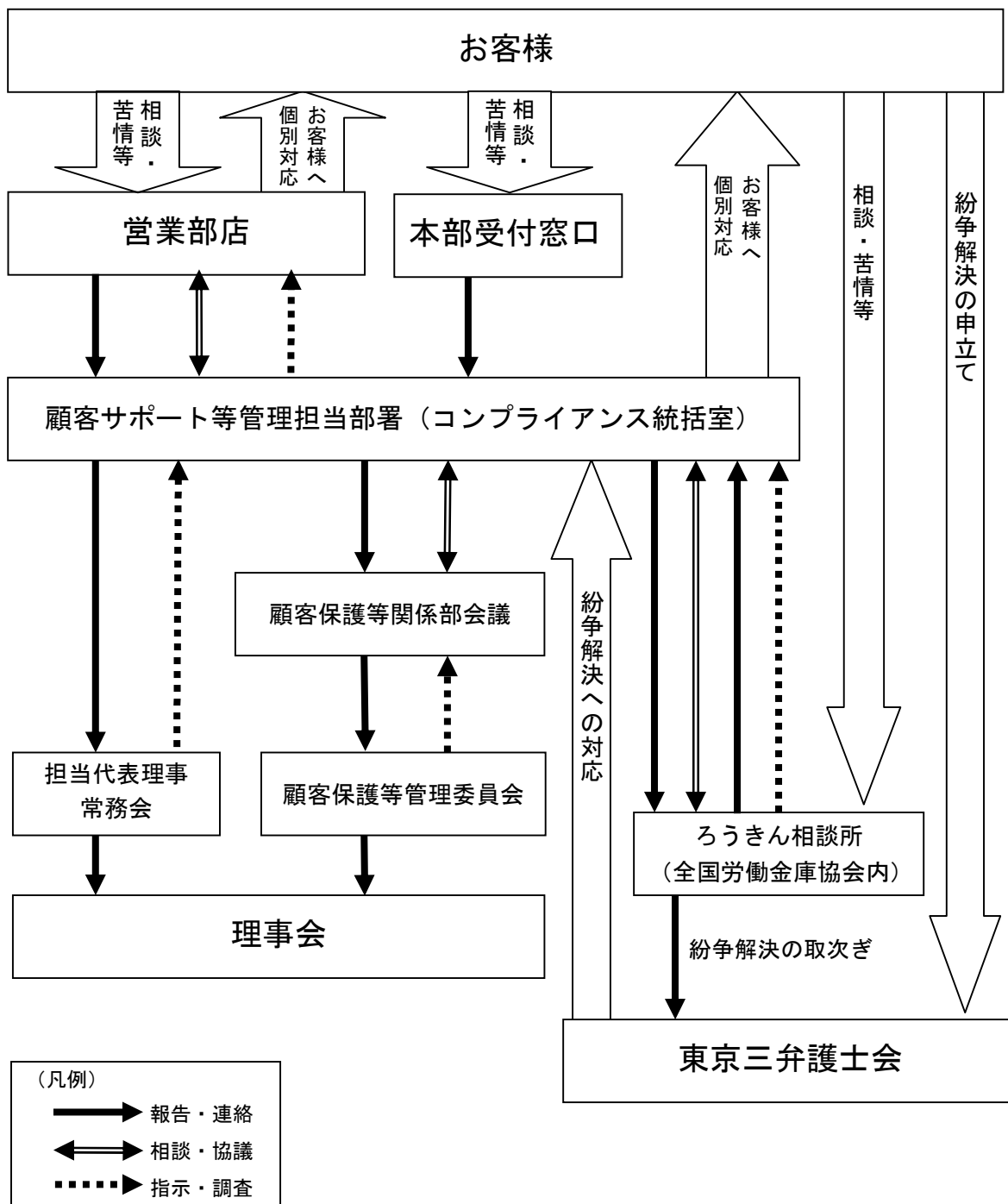
- (1) 当金庫は、本店・各営業店に相談・苦情等対応責任者（営業部店長）を配置し、また、本部コンプライアンス統括室を顧客サポート等管理の担当部署として、お客様からいただいた「苦情」への対応・進捗等管理態勢を整えています。
- (2) 職員がお客様よりいただいた「苦情」は、本店・各営業店から本部に報告され、顧客サポート等管理責任者（コンプライアンス統括室長）関与のもと「苦情」への対応を適切に行います。
- (3) 「苦情」は、顧客サポート等管理責任者が原因や傾向など様々な角度から分析・検証を行ったうえで対応策を策定し、本部関連部署の部長で構成される顧客保護等関係部会議に報告するとともに、対応協議することにより、再発および未然防止に向けた取組みを行います。また、各事案については、コンプライアンス統括室を担当する代表理事を通じて理事会に報告します。
- (4) 顧客保護等関係部会議から議事・検討内容の概要が代表理事および本部部長で構成される顧客保護等管理委員会に報告される一方、顧客保護等関係部会議は顧客保護等管理委員会からの指示・諮問に係る答申等を行います。
- (5) 顧客保護等管理委員会の開催状況等は理事会・監事会に報告され、その報告を踏まえて、当金庫経営陣は必要な改善策の実施を決定します。
- (6) 当金庫では、以上のようなプロセスで、お客様からいただいた「苦情」を定期的に当金庫経営陣に報告し、また当金庫全体での情報共有化を推進します。
- (7) 当金庫では、定期的な研修等を行うなど十分な教育を実施することによって、改善策の励行や関係法令の遵守を徹底します。

2. 「苦情」以外のお客様の声に関する取組み

当金庫は、お客様からいただく「苦情」以外の「お問い合わせ・ご相談・ご要望」に関しても、貴重なご提案として受け止め、全金庫的な情報共有化を推進するとともに、その内容を適切に把握したうえで、当金庫がご提供する商品やサービスの改善に活かし、お客様にとって価値のあるものに発展させてまいります。

3. 苦情受付・対応態勢（2017年10月1日現在）

当金庫は、下図のような態勢で、お客様からの声を真摯に受け止め、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に努めています。



4. ご相談・苦情等窓口・お申し出方法

当金庫の事業運営に関するご相談や苦情については、本支店のほか、下記の受付窓口までお申し出ください。

新潟県労働金庫 ご相談・苦情等窓口

電話番号：0120-191-880

電話による受付時間：午前9時～午後5時
(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

ファクシミリ：025-228-3419

E-mail：n_eigyoku_34113@nigata-rokin.or.jp

郵送先：〒951-8565 新潟市中央区寄居町 332-38

下記の(一社)全国労働金庫協会が設置・運営する「ろうきん相談所」でも、ろうきんに関するご相談・苦情等をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申出者のご理解を得たうえで、お取引先の労働金庫に対して迅速な解決を促します。

ろうきん相談所

電話番号：0120-177-288

電話による受付時間：午前9時～午後5時
(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

E-mail：soudansyo@k.rokinbank.or.jp

郵送先：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 2-5-15

Ⅱ. 紛争解決措置の概要

1. 東京三弁護士会「仲裁センター」への取次ぎ

東京三弁護士会が設置運営する仲裁センターへの取次ぎも可能ですので、上記の「ろうきん相談所」へお申し出ください。

なお、お客様が直接弁護士会へ申し出ることも可能です。

2. 紛争解決のための機関

労働金庫では下表のとおり東京三弁護士会が運営する仲裁センターを紛争解決のための機関としています。(東京都以外の各地のお客さまにもご利用いただけます。)

(1) 解決の方法と期間

仲裁センターでは、紛争の柔軟な解決のために、まずは話し合いによる解決を目指します。解決方法には、あっせんと仲裁があります。あっせんとはあっせん人が当事者双方の言い分を十分に聞き和解のあっせんを行う手続です。仲裁とは当事者双方が仲裁人の判断に従うという合意(仲裁合意)のうえ、仲裁人が当事者の言い分を聞き最終的に判断します(仲裁判断)。

仲裁判断は裁判所の判決と同じ効力が認められ、後から裁判で争うことはできません。審理日数は概ね143日前後。審理回数は平均3回程度です(日弁連ADR統計：2016年の場合)。

(2) 主な費用

主な費用は以下のとおりです。詳細は「ろうきん相談所」にお問い合わせください。

- | | | |
|---------|------------------|-----------------------|
| ・申立手数料 | 1万円～2万円程度(別途消費税) | } 全国労働金庫協会
が負担します。 |
| ・期日手数料※ | 5千円～1万円程度(別途消費税) | |
- (※あっせん・仲裁期日ごとに弁護士会に納める手数料)
- ・成立手数料 解決額の区分ごとに一定率に定額を加算

例) 解決額 300 万円まで……解決額の 8% (別途消費税)
 成立手数料は、原則としてお客様と労働金庫で折半とさせていただきますこととなります。

3. 紛争解決機関

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 時間	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～15:00	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日を除く) 9:30～12:00、13:00～17:00

4. 業界外の苦情等の相談先

	証券・金融商品あっせん 相談センター (FINMAC)	生命保険相談所 (一社)生命保険協会)	そんぽADRセンター (一社)日本損害保険協会)
1. 住所	〒103-0025 中央区日本橋茅場町 2-1-1	〒100-0005 千代田区丸の内 3-4-1	〒101-0063 (東京) 千代田区神田淡路町 2-105
2. 電話番号	0120-64-5005	(東京)生命保険相談室 03-3286-2648	0570-022808 (ナビダイヤル) 03-4332-5241 (IP 電話・PHS)
3. 受付日 時間	月～金 (祝日等を除く) 9:00～17:00	月～金 (祝日等を除く) 年末年始休み 9:00～17:00	月～金 (祝日等を除く) 12/30～1/4 休み 9:15～17:00
4. 受付媒体	電話、FAX、HP	電話、訪問	電話、訪問、文書(封書)、出張 相談
5. 備考	FAX、HP での相談は必ず電話番号 を記載	訪問は 16:00 まで 全国 51 ヶ所に相談所の連絡所 を設置	訪問、出張相談は事前連絡 全国 10 ヶ所にセンターを設置
	信託相談所 (一社)信託協会)	(独)国民生活センター	消費生活センター等
1. 住所	〒100-0005 千代田区丸の内 2-2-1	(東京) 〒108-8602 港区高輪 3-13-22	地方公共団体内
2. 電話番号	0120-817-335 03-6206-3988 (携帯・PHS)	紛争解決委員会事務局 03-5475-1979	消費者ホットライン 188 (局番なし) (0570-064-370)
3. 受付日 時間	月～金 (祝日、銀行休業日 を除く) 9:00～17:15	月～金 (祝日等を除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	原則、毎日の利用が可能
4. 受付媒体	電話、訪問	電話	電話
5. 備考		消費者紛争のうち、被害状況・事案性 質に照らし、解決が全国的に重要であ るものにつき、紛争解決のための手続 きを実施	ホットラインで、最寄りのセン ターを案内。土日祝日は、同様 の案内か、開所していない場合 は国民生活センターを案内
	全国銀行協会相談室 (一社)全国銀行協会)		
1. 住所	〒100-0004 千代田区大手町 2-6-1		
2. 電話番号	0570-017109(ナビダイヤル)、 03-5252-3772(一部 IP 電話)		
3. 受付日 時間	月～金(祝日、銀行休業日 を除く)9:00～17:00		
4. 受付媒体	電話、訪問		
5. 備考	訪問は事前連絡、 銀行、農林中央金庫に関する件		

以上