

当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要について

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ので、お気軽にお申し出ください。

※ 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。

当組合へのお申出先 「お取引先店舗」または「総務部総務課」に お願いいたします。
総務部総務課
住 所：熊本市中央区紺屋今町1番1号 電話番号：096-353-1200 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)

苦情等のお申出は当組合のほか、しんくみ相談所でも受付けています（詳しくは、当組合総務部総務課へご相談ください）。

名 称	しんくみ相談所（一般社団法人 全国信用組合中央協会）
住 所	〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-5
電 話 番 号	03-3567-2456
受 付 日 間	月曜日～金曜日（祝日及び信用組合の信用組合の休業日は除く） 9:00～17:00

相談所は、公平・中立な立場でお申出を伺い、お申出のお客様の了解を得たうえ、当該の信用組合に対し迅速な解決を要請します。

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会及び福岡県弁護士会が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合総務部総務課またはしんくみ相談所へお申出ください。

また、お客様が直接、仲裁センター等へ申出することも可能です。

なお、仲介センター等では、東京以外の地域の方々からの申し立てについて、当事者の希望を聞いた上で、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法があります。

(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。

※例： 福岡県弁護士会の仲裁センターに移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続きを進めることができます。

(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、共同して解決にあたる。

※例： お客様は、福岡県弁護士会や宮崎県弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、当該弁護士会の斡旋人とは面談で、東京の弁護士会の斡旋人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。

(東京弁護士会等)

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	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受 付 日 間	月～金(除 祝日、年末年始) 9:30～12:00、13:00～15:00	月～金(除 祝日、年末年始) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金(除 祝日、年末年始) 9:30～12:00、13:00～17:00

(福岡県弁護士会紛争解決センター)

名 称	福岡県弁護士会館	北九州法律相談センター	久留米法律相談センター
住 所	〒810-0044 福岡市中央区六本松4-2-5	〒803-0816 北九州市小倉北区金田1-4-2 (北九州弁護士会館内)	〒830-0021 久留米市篠山町11-5 (筑後弁護士会館内)
電 話	092-791-1840	093-561-0360	0942-30-0144
電話受付時間	月～金(除 土日、祝日、年末年始) 10:00～12:00、13:00～16:00		