

沖縄ろうきんにおける苦情対応・紛争解決措置について

2014年4月1日

苦情への対応の概要

当金庫は、当金庫の事業運営に関してお客様よりいただく「不満足の説明」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則の概要等を、以下に公表します。

1. 「苦情」に関する取り組み

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

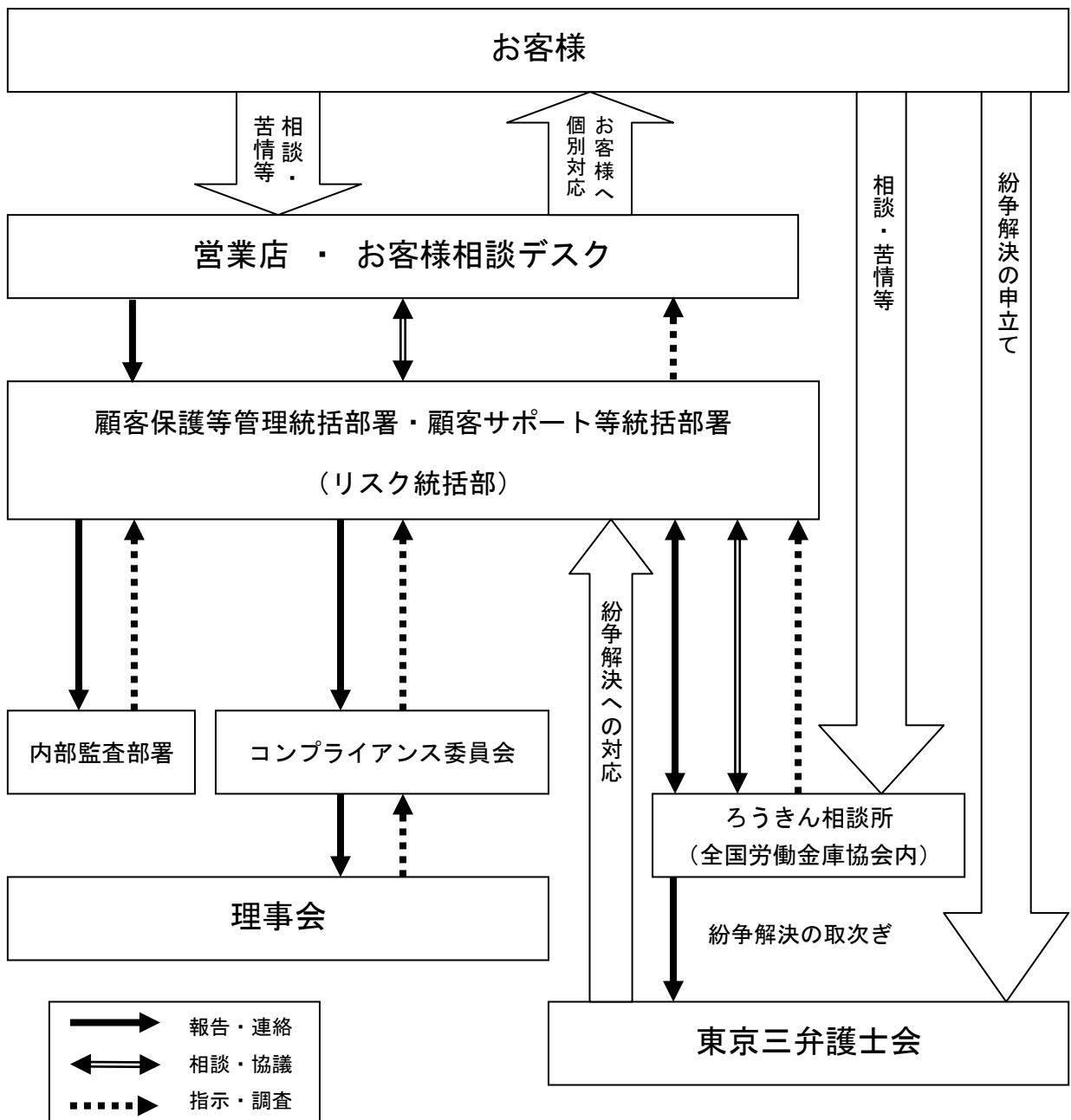
- (1) 当金庫は、営業店および「お客様相談デスク」に相談・苦情等担当者および顧客サポート等管理者を配置し、また、本部に顧客保護等管理統括責任者および顧客サポート等管理責任者を配置するとともに、リスク統括部を顧客保護等管理統括部署として、お客様からいただいた「苦情」への対応・報告態勢を整えています。
- (2) 職員がお客様よりいただいた「苦情」は、営業店および「お客様相談デスク」の相談・苦情等担当者、顧客サポート等管理者から本部の顧客サポート等担当部署に報告されます。その後、顧客サポート等管理責任者関与の下「苦情」への対応を適切に行います。
- (3) 顧客サポート等担当部署に報告された「苦情」は、発生部店、顧客サポート等担当部署、本部関連部署が連携して原因分析・検証を行ったうえで、改善・再発防止策を策定し、実施いたします。
- (4) 顧客サポート等管理責任者は、発生した「苦情」内容と実施した改善・再発防止策について、定期的開催するコンプライアンス委員会で報告します。また、この内容は内部監査部署にも報告され、内部監査の対象として適正な対応かどうかのチェックを受けます。
- (5) 当金庫経営陣は、コンプライアンス委員会における報告・検証を踏まえて、必要に応じて改善・再発防止策の実施を決定、関係部署に指示を行い、業務改善に向けた取り組みを進めます。
- (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、また、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り組み

当金庫は、お客様からいただく「苦情」以外の「ご意見・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、お客さまにとっての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

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. 苦情・相談等窓口

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

沖縄県労働金庫 お客様相談デスク

・フリーダイヤル：0120-602-040

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)

下記の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、お取引先へ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

・フリーダイヤル：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)

- ・ファクシミリ：03-3295-6769
- ・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

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

紛争解決のための機関を、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 110 日前後。審理回数は平均 3 回程度です。

（日弁連 ADR 統

計：2012 年の場合）

(2) 主な費用

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

- ・ 申立手数料 1 万円～2 万円程度（別途消費税）
 - ・ 期日手数料※ 5 千円～1 万円程度（別途消費税）
- } 全国労働金庫協会
} が負担する
- （※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していただくこととなります。

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

これら東京三弁護士会の仲裁センター等では、東京都以外の各地のお客さまから申立てを受け付けた場合、以下の方法を用意しています。

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します。

② 現地調停

東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人がテレビ会議システム等を利用して、共同して紛争の解決に当たります。

例えば、お客様が沖縄県内にお住まいであれば、お客様は、沖縄弁護士会の紛争解決センターにお越しいただき、沖縄弁護士会のあっせん人とは面談で、東京の弁護士会のあっせん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、手続を進めることができます。

※ 移管調停や現地調停は、すべての弁護士会で実施しているわけではありませんので、ご注意ください。実際に実施している弁護士会名や具体的な手続については、東京三弁護士会の各仲裁センター等、各ろうきんおよび「ろうきん相談所」にお問い合わせください。

4. 業界外の苦情等の相談先

	証券・金融商品あつせん 相談センター(FINMAC)	生命保険相談所 (生命保険協会)	そんぽADRセンター (日本損害保険協会)
1. 住所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-13	〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-4-1	〒101-8335 東京都千代田区神田淡路 町2-9
2. 電話番号	0120-64-5005	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
5. 備考		訪問は事前連絡	訪問は事前連絡
	信託相談所 (信託協会)	国民生活センター	沖縄県民生活センター
1. 住所	〒100-0004 東京都千代田区大手町 2-6-2	〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22	〒900-0036 沖縄県那覇市西3-11-1
2. 電話番号	0120-817-335 03-3241-7335(携帯・PHS)	紛争解決委員会 事務局 03-5475-1979	相談専用電話 098-863-9214
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	月～金(祝日等を除く) 9:00～12:00 13:00～16:00
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	<全国共通電話> 消費者ホットライン 0570-064-370 10:00～16:00
	全国銀行協会相談室 (全国銀行協会)		
1. 住所	〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1		
2. 電話番号	0570-017109(ナビダイヤル) 03-5252-3772(IP電話・PHS)		
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