

# 苦情・紛争に関する業務運営体制と内部規則の概要

## 苦情への対応の概要

当金庫は、事業運営に関してお客さまよりいただく「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、お客さまの信頼と満足度を高めます。

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、お客さまの不満足の表明である「苦情」に関して、次のように取り組みます。

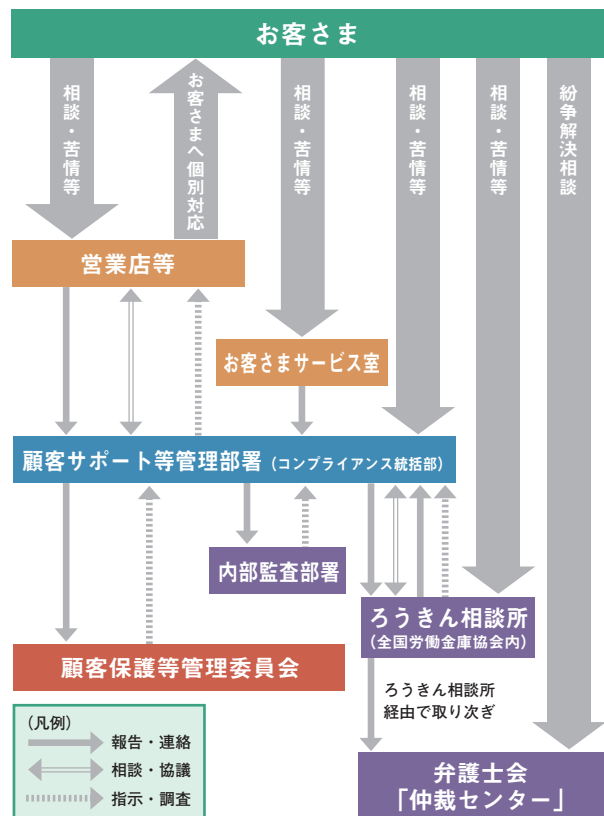
- (1) 当金庫は、本店・各営業店に顧客サポート等管理担当者を配置し、また、本部に設置したコンプライアンス統括部に顧客サポート等管理責任者を配置するとともに、コンプライアンス統括部を顧客サポート等管理部署として、お客さまからいただいた「苦情」への対応・報告態勢を整えています。
- (2) 職員がお客さまよりいただいた「苦情」は、本店・各営業店の顧客サポート等管理担当者から本部のコンプライアンス統括部に報告されます。コンプライアンス統括部に配置された顧客サポート等管理責任者関与の下、「苦情」への対応を適切に行います。
- (3) コンプライアンス統括部に報告された「苦情」は、コンプライアンス統括部および関係各部門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、その結果を踏まえ、必要に応じた改善策を策定します。
- (4) コンプライアンス統括部の顧客サポート等管理責任者は、集約した「苦情」の報告と必要な改善策の提案を、定期的開催する顧客保護等管理委員会で行います。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、顧客保護等管理委員会での議論等を踏まえて、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、お客さまからいただいた「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」以外のお客さまの声に関する取り組み

当金庫は、お客さまからいただく「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、お客さま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・お申出方法

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出ください。

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。

##### 九州ろうきん お客さまサービス室 TEL 0120-796-210

電話による受付時間 9:00~17:00（土日・祝日および金融機関の休日を除く）  
当金庫ホームページの「ご意見・ご感想」や郵送でもお受けします。

ホームページ <http://kyusyu.rokin.or.jp/>  
郵送先 〒810-8509 福岡県福岡市中央区大手門三丁目3番3号

##### ろうきん相談所 TEL 0120-177-288

電話による受付時間 9:00~17:00（土日・祝日および金融機関の休日を除く）

e-mail [soudansyo@k.rokinbank.or.jp](mailto: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  
（一社）全国労働金庫協会内

### 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等としています。必要な場合は、上記の「ろうきん相談所」にご連絡ください。

お客さまが直接弁護士会へお申出いただくことも可能です。

なお、仲裁センターでは、当金庫管轄地域の方々からのお申出について、当事者のご希望を伺ったうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める次の方法も用意しています。

- 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。

※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。具体的内容は仲裁センター等、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。

| 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                |   |  |
| 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）<br>9:30~12:00、13:00~15:00 | 月～金（祝日、年末年始除く）<br>10:00~12:00、13:00~16:00 | 月～金（祝日、年末年始除く）<br>9:30~12:00、13:00~17:00 |