

業務運営体制と内部規則

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則の概要等を、以下に公表します。

1. 「苦情」に関する取組み

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

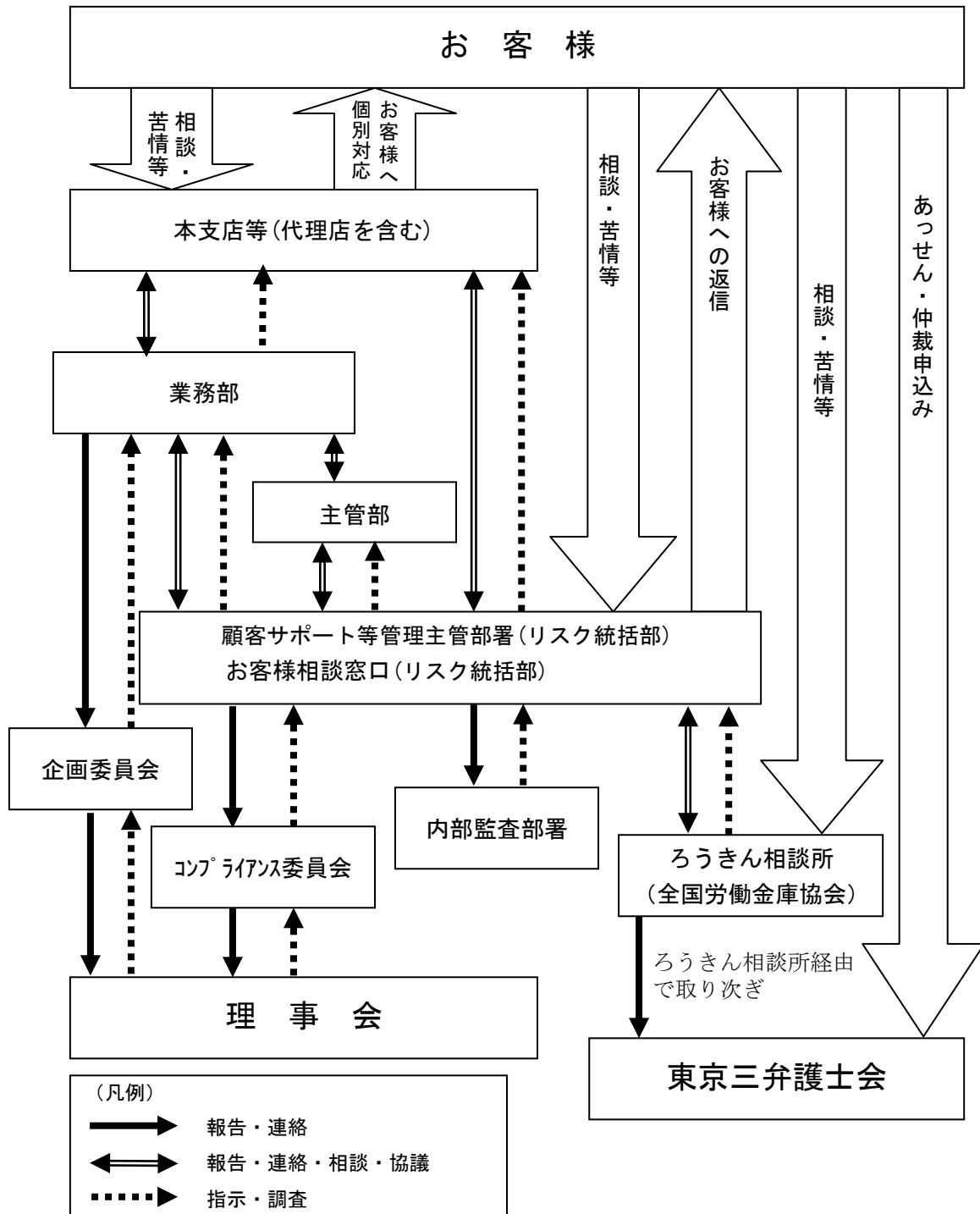
- (1) 当金庫は、本店・各営業店に顧客サポート等管理者を配置し、また、本部に顧客サポート等管理責任者および顧客サポート等管理補助責任者を配置するとともに、リスク統括部を顧客サポート等管理主管部署として、お客様からいただいた「苦情」への対応・報告態勢を整えています。
- (2) 職員がお客様よりいただいた「苦情」は、本店・各営業店の顧客サポート等管理者から本部の業務部に報告されます。本部の顧客サポート等管理責任者および顧客サポート等管理補助責任者関与の下「苦情」への対応を適切に行います。
- (3) 業務部に報告された「苦情」は企画委員会に報告され、原因を分析するとともに必要な改善策を策定します。また、定期的にはリスク統括部にも報告され、リスク統括部が原因や傾向など様々な角度から分析・検証を行います。
- (4) リスク統括部は、集約した「苦情」と必要な改善策を、定期的には開催するコンプライアンス委員会に報告し、コンプライアンス委員会でその適切性について検証を行います。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、企画委員会やコンプライアンス委員会からの報告を踏まえて、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（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. 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、本支店のほか、下記の受付窓口までお申し出ください。

東北労働金庫 お客様相談窓口

電話番号：0120-191-562

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：022-215-3169

E-mail：東北労働金庫ホームページ「お問い合わせフォーム」へ

郵送先：〒980-8661 仙台市青葉区北目町1-15 Ace21ビル

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

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)

ファクシミリ：03-3295-6751

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、当金庫では下記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。

(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）
 - （※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
- } 全国労働金庫協会
が負担する
- 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当金庫で折半することになります。

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、年末年始除く) 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様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（東北で利用可能な県 宮城県・山形県・福島県）
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。
例えば、お客様が宮城県にお住まいであれば、仙台弁護士会の紛争解決支援センターに事件を移管し、以後、仙台弁護士会の紛争解決支援センターで手続を進めることができます。
- ② 現地調停（東北で利用可能な県 青森県・秋田県・岩手県・山形県・福島県）
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、お客様が青森県にお住まいであれば、お客様は、青森県弁護士会にお越しいただき、青森県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、当金庫または「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	〒101-8335 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) (東京)03-4332-5241 (IP電話・PHS)
3. 受付日 時 間	月～金(祝日等を除く) 12/31～1/3 休み 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 絡書を設置	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	〒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 実性質に照らし、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	〒100-8216 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		