

## お客さまからの相談・苦情等について

営業店に相談・苦情等対応窓口を設置しています。  
また、相談・苦情等の状況をディスクロージャー誌で公表するとともに、発生事例をコンプライアンス研修等のテーマとし、再発防止に努めています。

(注)相談・苦情等には、営業店における業務上の相談事例および営業店で即時解決し、本部側の対応や改善の必要がないと判断したもので本部への報告を省略した事例は含んでいません。

### 相談・苦情等結果(令和2年4月～令和2年9月) (単位:件)

	事務ミス	知識不足	対応の不適切	その他	合計
預金関係	6	2	3	5	16
融資関係	9	22	1	1	33
その他	3	0	2	1	6
合計	18	24	6	7	55

## 各種お問合せ

### キャッシュカード・通帳等の紛失・盗難時

紛失物等	受付日時	ご連絡先	電話番号
キャッシュカード・通帳・印鑑	月～金曜日(祝日を除く) 8:45～17:30	兵庫県信用組合お取引店舗	裏表紙の店舗一覧をご参照ください。
キャッシュカード・通帳	土・日・祝日、および平日の上記受付時間外	信組ATMセンター	0120-078-122

### インターネット・モバイルバンキングに関するお問合せ

受付日時	ご連絡先	電話番号
月～金曜日 9:00～24:00 土・日・祝日 9:00～17:00	けんしんインターネットバンキングサポートセンター	0120-770-783

### ご意見・ご要望等のお申し出

お申し出内容	受付日時	ご連絡先	電話番号
ご融資・中小企業金融円滑化・経営者保証に関するガイドライン等	月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00	兵庫県信用組合 融資部	0120-18-6520
出資金	月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00	兵庫県信用組合 総務部	0120-18-6521
ご預金・ローン商品・ATM・投資信託・生命保険等	月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00	兵庫県信用組合 業務部	0120-18-6522
その他	月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00	兵庫県信用組合 総合企画部	0120-18-6523

メール: [webmaster@hyogokenshin.co.jp](mailto:webmaster@hyogokenshin.co.jp) (総合企画部)

## 紛争解決のお申し出(金融ADR制度に対する取組み)

苦情等のお申し出は当組合のほか、「しんくみ相談所」をはじめとする他の機関でも受け付けています。相談所は、公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出のお客さまのご理解を得たうえで、当該の信用組合に対し迅速な解決を要請します。

### しんくみ相談所(一般社団法人 全国信用組合中央協会)

〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-5 電話: 03-3567-2456  
受付日: 月～金(祝日および協会の休業日を除く) 時間: 9:00～17:00

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京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、当組合の本部各部署またはしんくみ相談所へお申し出ください。

また、お客さまが直接、仲裁センター等へお申し出されることも可能です。

#### 東京弁護士会紛争解決センター

〒100-0013  
東京都千代田区霞ヶ関1-1-3  
電話: 03-3581-0031  
受付日: 月～金(祝日、年末年始を除く)  
時間: 9:30～12:00, 13:00～15:00

#### 第一東京弁護士会仲裁センター

〒100-0013  
東京都千代田区霞ヶ関1-1-3  
電話: 03-3595-8588  
受付日: 月～金(祝日、年末年始を除く)  
時間: 10:00～12:00, 13:00～16:00

#### 第二東京弁護士会仲裁センター

〒100-0013  
東京都千代田区霞ヶ関1-1-3  
電話: 03-3581-2249  
受付日: 月～金(祝日、年末年始を除く)  
時間: 9:30～12:00, 13:00～17:00

仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からのお申し立てについて、当事者のご希望をお聞きしたうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法もあります。

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。

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、共同して解決に当たる。

※移管調停・現地調停は、全国の弁護士会で実施している訳ではありませんので、ご注意ください。

具体的な内容は仲裁センター等にご照会ください。

### 保険商品にかかる苦情等受付窓口

#### 生命保険相談所(一般社団法人 生命保険協会)

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1  
電話: 03-3286-2648  
受付日: 月～金(祝日、年末年始を除く) 時間: 9:00～17:00

#### そんぽADRセンター(一般社団法人 日本損害保険協会)

〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9  
電話: 0570-022808  
受付日: 月～金(祝・休日、年末年始を除く) 時間: 9:15～17:00