

苦情等処理措置および紛争解決措置の概要

当組合では、お客さまにより一層のご満足いただけるよう、営業店に相談・苦情等対応窓口を設置しています。

また、下記のとおり、お取引にかかるお問合せ・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、当組合とのお取引に関するご照会・ご相談・ご意見・ご要望・苦情・紛争のいずれかに該当するものおよびこれらに準ずるものをいいます。

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	P.26店舗一覧をご参照ください。
キャッシュカード・通帳・印鑑	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

相続手続きに関するお問合せ

受付日時	ご連絡先	電話番号
月～金曜日（祝日を除く） 9:00～15:00	けんしんお客さまサポートセンター	0120-078-033

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

Eメール: 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。

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
電話番号: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 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号:03-3581-0031
受付日:月～金（祝日、年末年始を除く）
時間:9:30～12:00、13:00～16:00

第一東京弁護士会仲裁センター
〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号: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 東京都千代田区霞が関1-1-3
電話番号: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
電話番号: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
電話番号:03-4332-5241
受付日:月～金（祝・休日、年末年始を除く）
時間:9:15～17:00