当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要について

◎　当組合では、お客様により一層のご満足をいただけるよう、お取引に係るご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、当組合との取引に関する照会・相談・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。

※　お申し出は、「お取引先店舗」または、以下の「経営企画部（お客様相談室）」にお願いします。

名　　称	経営企画部（お客様相談室）
住　　所	〒500-8812　岐阜市美江寺町 2-4-3
電話番号	0120-007-882（フリーダイヤル） （案内ガイダンス後、サービス番号「７番」をお選びください）
受付日/時間	月曜日～金曜日（祝日および金融機関休業日を除く）　午前９時～午後５時

◎　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。（詳しくは、当組合経営企画部(お客様相談室)へご相談ください。）

名　　称	しんくみ相談所（一般社団法人全国信用組合中央協会）
住　　所	〒104-0031　東京都中央区京橋 1-9-1
電話番号	03-3567-2456
受付日/時間	月曜日～金曜日（祝日および金融機関休業日を除く）　午前９時～午後５時

※　相談所は、公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出のお客様の了解を得たうえ、当該の信用組合に対し迅速な解決を要請します。

◎　岐阜県弁護士会または東京弁護士会、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、当組合お客様相談室またはしんくみ相談所へお申し出ください。また、お客様が直接、仲裁センター等へ申し出ることも可能です。

名　　称	岐阜県弁護士会　示談あっせんセンター
住　　所	〒500-8811　岐阜市端詰町22番地
電　　話	058-265-0020
受付日/時間	月曜日～金曜日(除 祝日、年末年始)　午前９時～午後５時
名　　称	東京弁護士会　紛争解決センター
住　　所	〒100-0013　東京都千代田区霞ヶ関1-1-3
電　　話	03-3581-0031
受付日/時間	月曜日～金曜日（除 祝日、年末年始）　午前９時30分～午前12時、午後１時～午後３時
名　　称	第一東京弁護士会　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	03-3595-8588
受付日/時間	月曜日～金曜日(除 祝日、年末年始)　午前10時～午前12時、午後１時～午後４時

（2026年11月２日改正）

名　　称	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	03-3581-2249
受付日/時間	月曜日～金曜日（除 祝日、年末年始）　午前９時～午前12時、午後１時～午後５時

なお、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は、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。

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。
例えば、「岐阜県弁護士会」の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続を進めることができます。

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。
例えば、お客様は、岐阜県近隣の弁護士会のうち現地調停を実施している「滋賀県弁護士会」や「福井県弁護士会」の仲裁センターにお越しいただき、当該弁護士会の斡旋人とは面談で、東京の弁護士会の斡旋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。（岐阜県弁護士会では現地調停は実施していません。）

※ 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にご照会ください。

・東京弁護士会　紛争解決センター
http://www.toben.or.jp/bengoshi/kaiketsu/index.html

・第一東京弁護士会　仲裁センター
http://www.ichiben.or.jp/consul/discussion/cyusai/index.html

・第二東京弁護士会　仲裁センター
http://niben.jp/service/soudan/chuusai/

・岐阜県弁護士会　示談あっせんセンター
http：//www.gifuben.org

◎　当組合は、お客様からのお申出について、以下のとおり金融ＡＤＲ制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して迅速・公平・適切な対応を図り、もって当組合に対するお客様の信頼の向上に努めます。

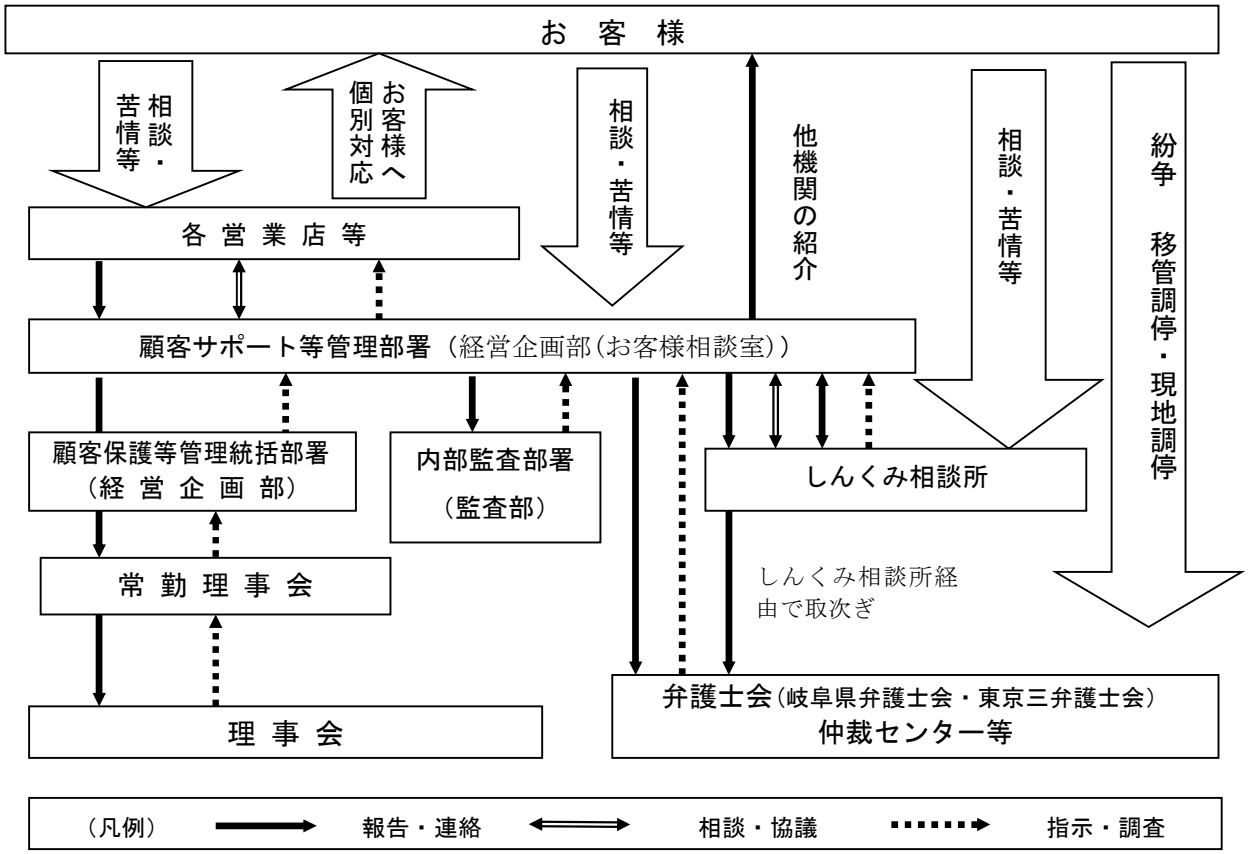
１．お客様からの苦情等については、各営業店またはお客様相談室で受け付けます。
２．お申し出いただいた苦情等は、事情・事実関係を調査するとともに、必要に応じ関係部署との連携を図り、公正・迅速・誠実に対応し、解決に努めます。
３．苦情等の受付・対応に当たっては、個人情報保護に関する法律やガイドライン等に沿い、適切に取り扱いいたします。
４．お客様からの苦情等のお申し出は、しんくみ相談所をはじめとする他の機関でも受け付けていますので、内容やご要望等に応じて適切な機関をご紹介し、その標準的な手続等の情報を提供します。
５．紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用することが出来ます。その際は、しんくみ相談所の規則等を遵守し解決に取組みます。
６．顧客サポート等に係る情報の集約、苦情等に対する対応の進捗状況および処理指示については、お客様相談室が一元的に管理します。
７．反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、規程等に基づき、必要に応じ警察等関係機関と

の連携をとった上、断固たる対応をとります。

8．苦情等に対応するため、研修等により関連規程等に基づき業務が運営されるよう、組合内に周知・徹底を図ります。

9．苦情等の内容について分析し、調査を行った苦情等の発生原因を把握した上、苦情等の再発防止、未然防止に向けた取組みを不断に行います。

◎　当組合の苦情受付・対応態勢　（令和３年５月 31 日現在）



（2026年11月２日改正）