

顧客保護等管理方針

1. お客様保護のための基本方針

当組合は、法令、諸規則、諸規程（以下「法令等」といいます。）を遵守して誠実かつ公正に事業を遂行し、当組合の商品・サービス（以下「商品等」といいます。）を利用し又は利用しようとされる方（以下「お客様」といいます。）の正当な利益の確保及びその利便性の向上を図り、もってお客様からの信頼を確保するために継続的に取り組みます。

2. お客様への説明について

当組合は、法令等を遵守して、お客様への説明を要するすべての商品等について、お客様の取引目的、ご理解、ご経験、ご資産の状況等に応じた適切かつ十分な商品説明と情報提供を行います。

3. お客様からのご相談・苦情等について

当組合は、お客様からのご相談、苦情等について、迅速かつ誠実に対応し、お客様の正当な利益を公正に確保して、もって当組合の事業についてお客様のご理解が得られるように努めます。

4. お客様の情報管理について

(1) 当組合は、お客様の情報について、これを適法かつ適切な手段で取得し、正当な理由なく、当組合がお客様にお示した利用目的の範囲を超えた取扱や外部への提供を行いません。

(2) 当組合は、お客様の情報の正確性の維持に努めるとともに、お客様の情報への不正なアクセスや情報の流出等の防止のため、適切かつ十分な安全保護措置を講じます。

5. 当組合の業務を外部委託する場合におけるお客様情報の取扱やお客様への対応について

当組合がその業務を第三者に外部委託する場合においても、お客様の情報及びお客様への対応が適切に行われるように外部委託先を管理します。

なお、お客様からのご相談・苦情等につきましては、当信用組合の次のお問い合わせ窓口までお申し出下さい。

【お問い合わせ窓口】

福岡県医師信用組合 お客様相談室 電話番号 092-431-4964
(受付時間 9:00~17:00 但し、当組合の休業日を除く)

* 苦情等のお申し出は当信用組合のほか、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。詳しくは当信組お客様相談室へご相談ください。 ○しんくみ相談所 電話 03-3567-2456

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。

* 紛争解決を図る場合には東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下、「東京弁護士会等」という）のほか、福岡県弁護士会が設置運営する紛争解決センターに依頼す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下さい。また、お客様が直接、仲裁センター等へ申し出することも可能です。

なお、東京弁護士会等では、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します。

例えば、福岡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により、共同して解決にあたります。

例えばお客様は福岡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。

(注) 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。下記弁護士会等のいずれかにご照会ください。

○東京弁護士会紛争解決センター	電話03-3581-0031	(平日の9:30~15:00)
○第一東京弁護士会仲裁センター	電話03-3595-8588	(平日の9:30~16:00)
○第二東京弁護士会仲裁センター	電話03-3581-2249	(平日の9:30~17:00)
○天神弁護士センター	電話092-741-3208	(平日の10:00~19:00) (土日祝日の10:00~13:00)
○北九州法律相談センター	電話093-561-0360	(平日の9:30~15:30)
○久留米センター	電話0942-30-0144	(平日の10:00~16:00)