

# 苦情処理措置及び紛争解決措置等の概要

## 苦情処理措置

ご契約内容や商品に関する相談・苦情・お問い合わせは、お取引のある営業店または下記の窓口にお申し出ください。

**「けんしんお客様相談室」 電話番号:0120-555-704**  
受付日：月曜日～金曜日（土日・祝日及び金融機関の休日を除く）  
受付時間：午前9時～午後5時30分

なお、苦情対応の手続きについては、当組合ホームページをご覧ください。

ホームページアドレス <https://www.aichi-kenshin.co.jp/>

保険業務に関する苦情は下記機関でも受け付けております。

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所（電話:03-3286-2648）

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター（電話:0570-022-808）

## 紛争解決措置

愛知県弁護士会、愛知県弁護士会西三河支部、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、ご利用を希望されるお客様は、上記「けんしんお客様相談室」または下記「しんくみ相談所」にお申し出ください。また、お客様から各弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。なお、下記弁護士会の仲裁センター等は、愛知県、東京都以外の各地のお客様もご利用いただけます。

仲裁センター等では、愛知県、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もあります。

- ① 移管調停:愛知県、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。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。

愛知県弁護士会 紛争解決センター	(電話 052-203-1777)
愛知県弁護士会西三河支部 紛争解決センター	(電話 0564-54-9449)
東京弁護士会 紛争解決センター	(電話 03-3581-0031)
第一東京弁護士会 仲裁センター	(電話 03-3595-8588)
第二東京弁護士会 仲裁センター	(電話 03-3581-2249)

【一般社団法人 全国信用組合中央協会 しんくみ相談所】  
受付日：月曜日～金曜日（祝日及び協会の休業日は除く）  
受付時間：午前9時～午後5時  
電話：03-3567-2456