

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

福光農業協同組合
平成31年4月1日現在

苦情処理措置の概要

当組合では、お客様により一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、JAバンクに関するご相談および苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

- 1 相談・苦情等の申し出があった場合、これを誠実に受け付け、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について、必要に応じて組合内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 2 相談・苦情等への対応にあたっては、お客様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけお客様にご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- 3 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当組合経営陣に報告するとともに、組合内において情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。

まずは、当組合の窓口へお申し出ください。

本店 0763-52-1331

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JAバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：0763-52-1335

電子メール：jafuku3@ja-fukumitsu.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時

(金融機関の休業日を除く)

- 4 JAバンク相談所でも、JAバンクに関するご相談・苦情をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出をうかがい、お申出者のご理解を得たうえで、JAバンクやご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。なお、個別のお取引内容や手続き、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問い合わせにつきましては、JAバンク相談所ではお答えできないこともございますので、当組合の窓口にお問い合わせください。

JAバンク相談所

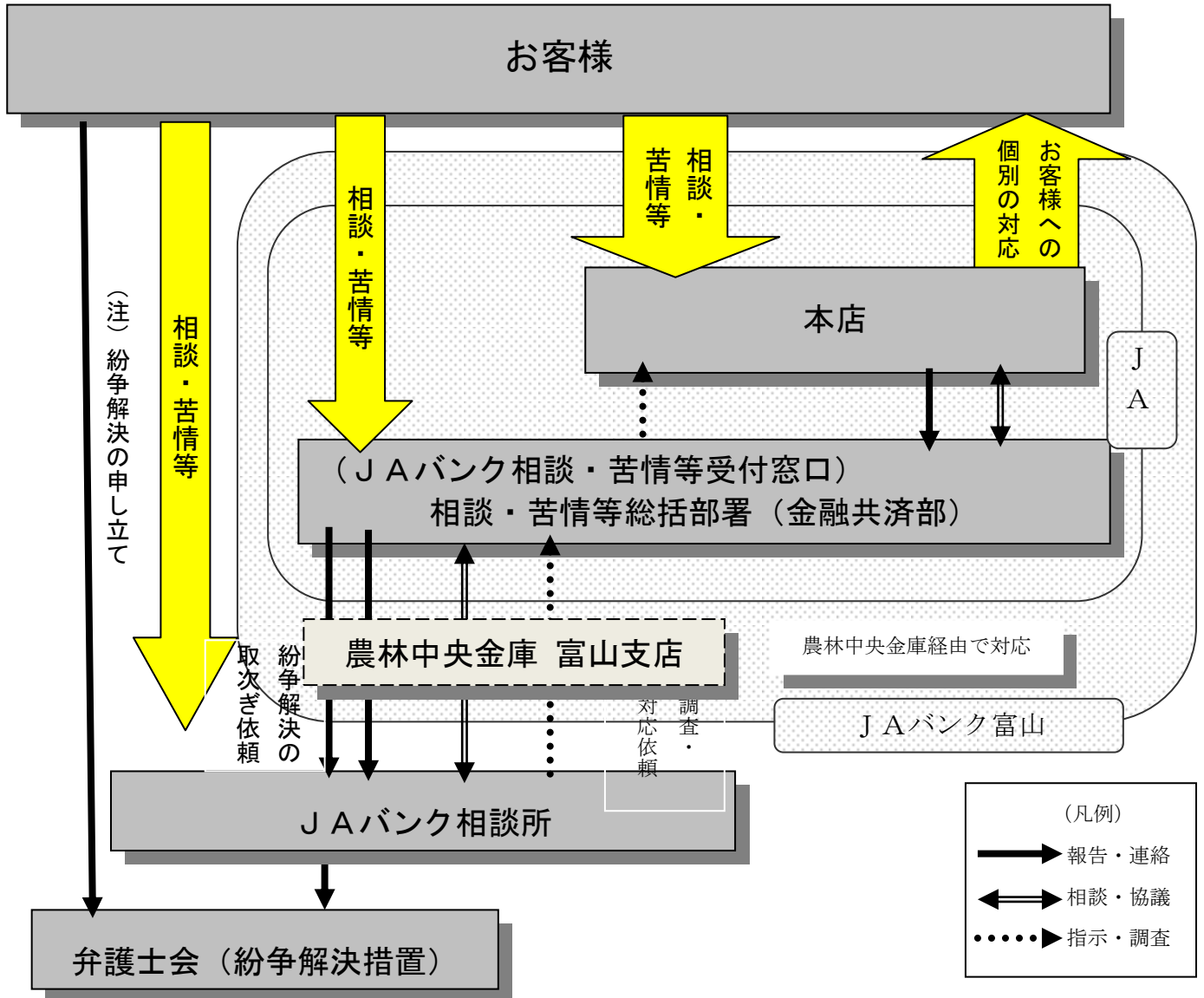
電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時～午後5時

(金融機関の休業日を除く)

苦情等受付・対応態勢

当組合は、下図のような態勢でお客様からの声を真摯に受け止め、迅速な解決に努めるとともに、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に活用します。



(注) お客様が直接「紛争解決の申し立て」行うこと可能な弁護士会は富山県弁護士会です。

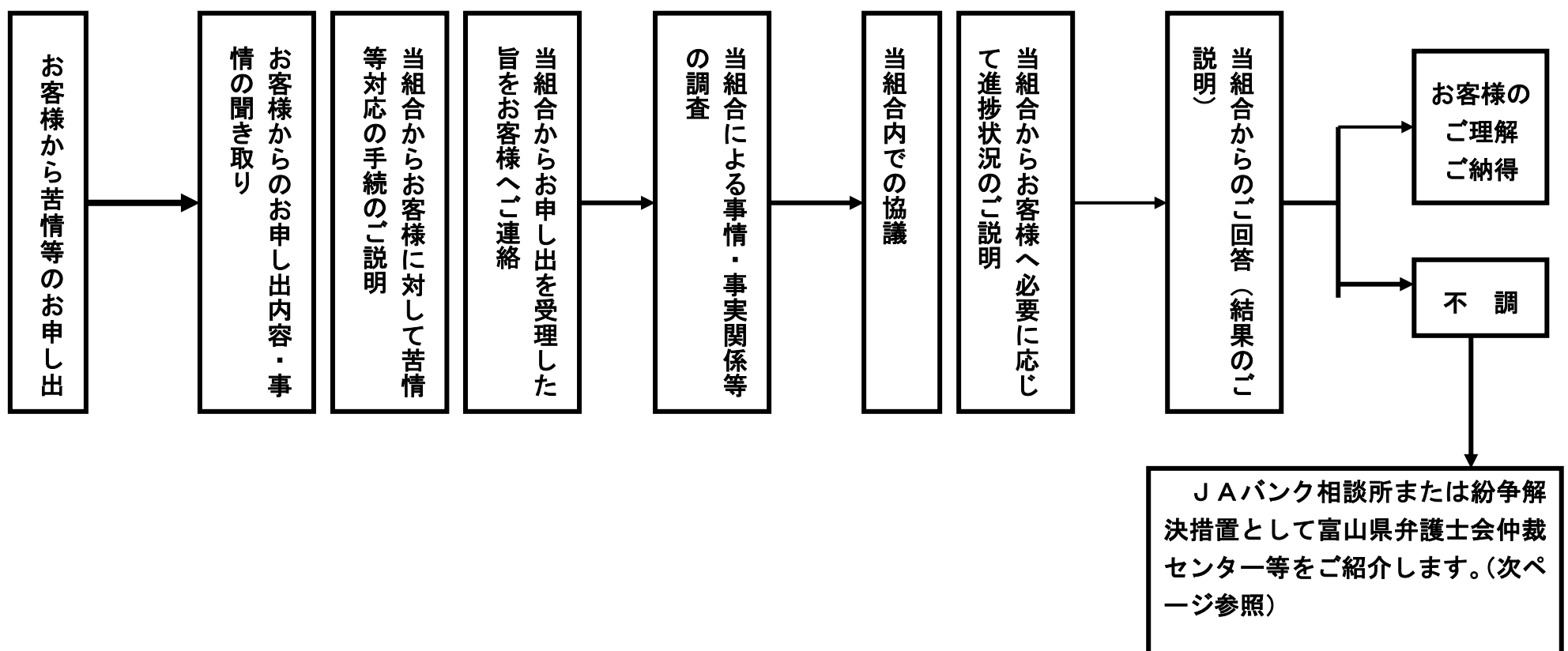
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

福光農業協同組合

- 1 お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本支店（所）で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
- 2 当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3 ご相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、お客様からお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限りお客様のご理解とご納得をいただいて解決することを目指します。
- 4 ご相談・苦情等の内容やお客様のご要望等に応じ、お客様に適切な外部機関（金融ADR制度において当組合が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む。）をご紹介しますとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。
- 5 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等をお客様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当組合が対応いたしますが、お客様が外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。

富山県弁護士会 紛争解決センター

電話番号：076-421-4811

受付時間：午前10時～午後4時
月曜日～金曜日

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口またはJAバンク相談所にお申し出ください。

なお、富山県弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

JAバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：0763-52-1331

受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。詳しくは当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

JAバンクは、お客さまの声を誠実に受け止めます。

「JAバンク相談所」のご案内

「JAバンク相談所」は、公正・中立な第三者機関で、JAなどが行う貯金・貸出などの信用事業の業務に関する、お客さまの苦情などを受付けます。

「JAバンク相談所」は、お客さまから苦情などのお申し出があった場合には、これを誠実に受け、お客さまのご了解を得たうえで、当該JAなどに対してお申し出のあった苦情の迅速な解決を求めます。

なお、お客さまのご了解が得られなかった場合には、「JAバンク相談所」は当事者でないことから、ご要望に応じた十分な回答などを申し上げられない場合がある旨をお伝えしたうえで、誠意をもって可能な限りの対応を行うこととします。

また、苦情などのお申し出が受付対象事項でない場合でも、可能な範囲で適切な窓口をご紹介するなど、誠意をもって対応いたします。

「JAバンク相談所」では、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度で臨み、お客さまの正当な権利を損なうことがないよう心がけております。JAなどの信用事業に関するお取引でお困りの場合などは、ご遠慮なく「JAバンク相談所」へお申し出ください。

「JAバンク相談所」の受付対象事項

お客さまの苦情などの内容が以下の事項のいずれかに該当する場合は、「JAバンク相談所」ではお受けすることができないことがあります。この場合には、お客さまにその旨をご説明いたしますのでご了承ください。

- ①「JAなどが行う信用事業の業務に関するお客さまからの苦情など」の範囲外の場合
- ②訴訟係争中または訴訟終了後の場合（民事調停などを含む）
- ③弁護士会などのあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合
- ④苦情などの内容が、JAなどの経営方針あるいは、JAなどの役職員個人に係わる事項の場合
- ⑤明らかに不当な目的で、またはみだりに苦情などの申し出をしたと認められる場合
- ⑥一事案について、再度、苦情などの解決支援の申し出がなされている場合

一般社団法人JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時

（祝日および金融機関の休業日を除く）

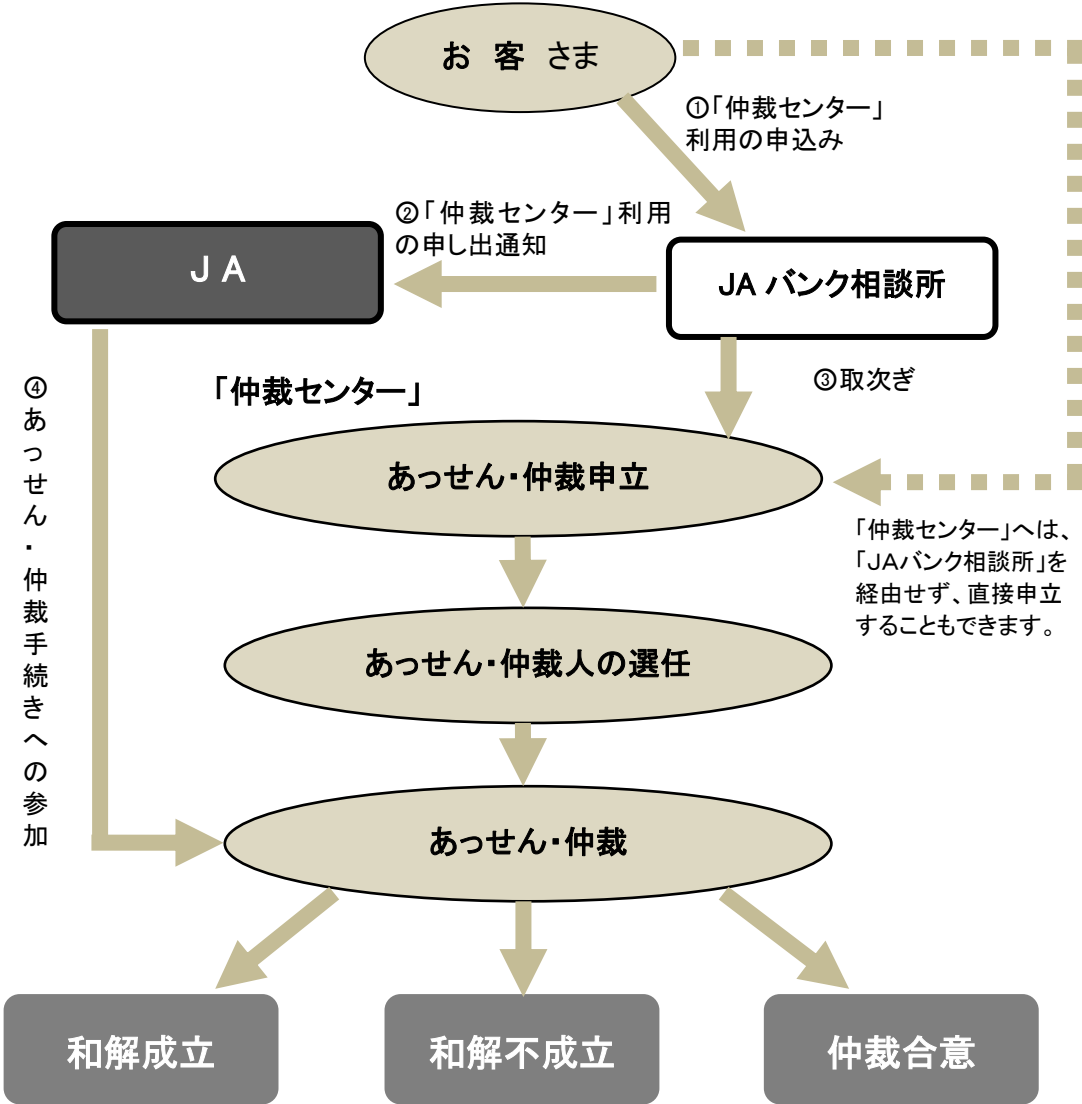
「仲裁センター」のご案内

JA などが行う信用事業の業務に関する苦情などについて納得が得られないお客さま、または「JA バンク相談所」へのお申し出から2ヵ月以上にわたり苦情の解決が図られていないとされるお客さまが、第三者機関の利用を希望される場合は、JA バンクの「紛争解決措置」として「JA バンク相談所」を通じて、弁護士会などの運営する「仲裁センター」をご利用いただくことができます。（お申し出の内容によっては、ご利用いただけない場合があります。その際は、お客さまにその旨をご説明いたします。）

「仲裁センター」の利用手続き

「仲裁センター」の利用を希望される場合は、「JA バンク相談所」所定の「利用申出書」によりお申し込みください。「JA バンク相談所」は、お客さまのご希望について JA などに通知し、あっせんなどの手続きについてご連絡いたします。なお、「仲裁センター」の利用により紛争が解決した際に必要となる成立手数料など、お客さまにご負担いただく費用などについては、あらかじめ「JA バンク相談所」にお問合せください。

「仲裁センター」の利用手続きの流れ



ご利用いただける「仲裁センター」

富山県弁護士会 紛争解決センター

電話番号：076-421-4811
受付時間：午前10時～午後4時
月曜日～金曜日

上記以外にも紛争解決のお申し出を受け付けている機関があります。詳しくは「JAバンク相談所」にご相談ください。

「JAバンク相談所」における相談・苦情などにかかる個人情報の利用について

- 「JAバンク相談所」では、適切なお客さま対応を行うため、お電話の内容を録音させていただく場合があります。
- 「JAバンク相談所」では、お客さまからのご相談・苦情などへの円滑な対応を実施するために、ご相談・苦情などをお受けするにあたり、お名前、ご住所、お電話番号をお聞きする場合があります。これらの個人情報は、お客さまからのご相談・苦情などの対応にのみ利用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。
- ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情など事例として利用させていただくことがあります。

★JAなどの行う信用事業に関するご相談・苦情は、まずこちらにお申し出ください。

当JAの相談・苦情など受付窓口

本店 0763-52-1331

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JAバンク相談・苦情など受付窓口

電話番号：0763-52-1335

電子メール：jafuku3@ja-fukumitsu.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)