

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

秋川農業協同組合

## 苦情処理措置

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JAバンク相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。

本店 559-5115	多西支店 558-7621	東秋留支店 558-0078
日の出支店 597-2121	増戸支店 596-1221	五日市支店 596-1431
桧原支店 598-0006	本部金融共済部 559-5111	

受付時間 午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

- 4 東京都農業協同組合中央会が設置・運営する東京都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、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

東京都JAバンク相談所

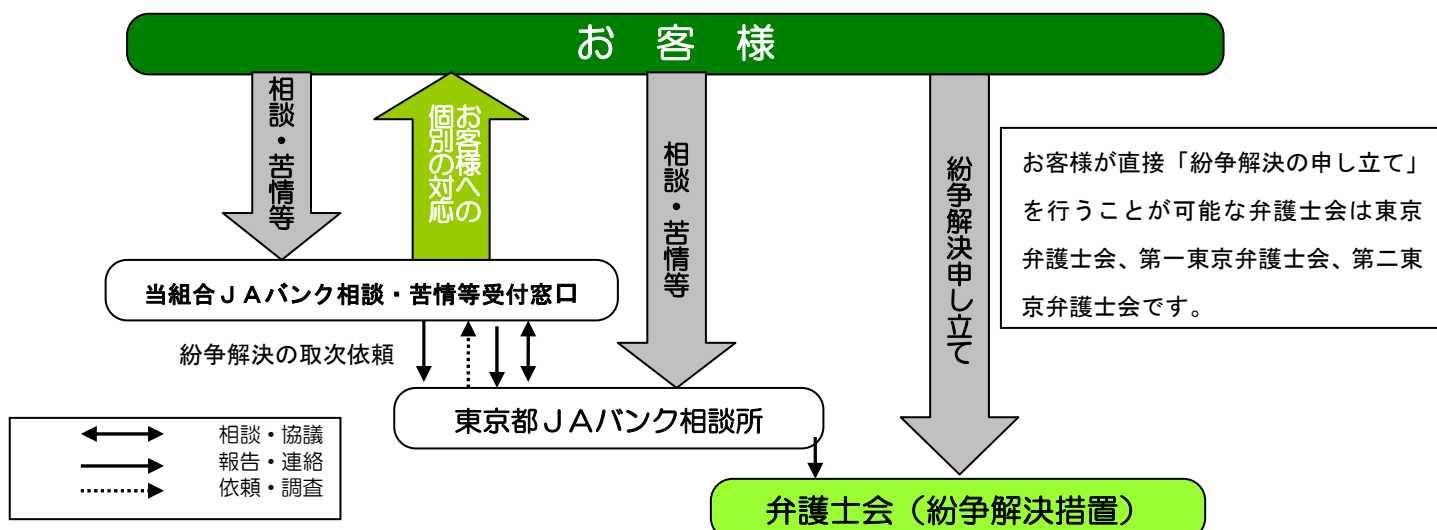
電話番号：042-528-1358

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

## 5 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



## 紛争解決措置

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直接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。

東京弁護士会 紛争解決センター	電話番号：03-3581-0031 受付時間：午前9時30分～午後3時00分 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）
第一東京弁護士会 仲裁センター	電話番号：03-3595-8588 受付時間：午前10時00分～午後0時 午後1時00分～午後4時00分 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）
第二東京弁護士会 仲裁センター	電話番号：03-3581-2249 受付時間：午前9時30分～午後0時 午後1時00分～午後5時00分 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

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東京都JAバンク相談所にお申し出ください。

なお、東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）の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 現地調停：東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、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ります。
- ② 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。

※ 現地調停、移管調停は全国の全ての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容は東京都JAバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センター等にお問合せください。

### 当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口

本 店 559-5115	多西支店 558-7621	東秋留支店 558-0078
日の出支店 597-2121	増戸支店 596-1221	五日市支店 596-1431
桧原支店 598-0006	本部金融共済部 559-5111	

受付時間 午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

東京都JAバンク相談所

電話番号：042-528-1358

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。

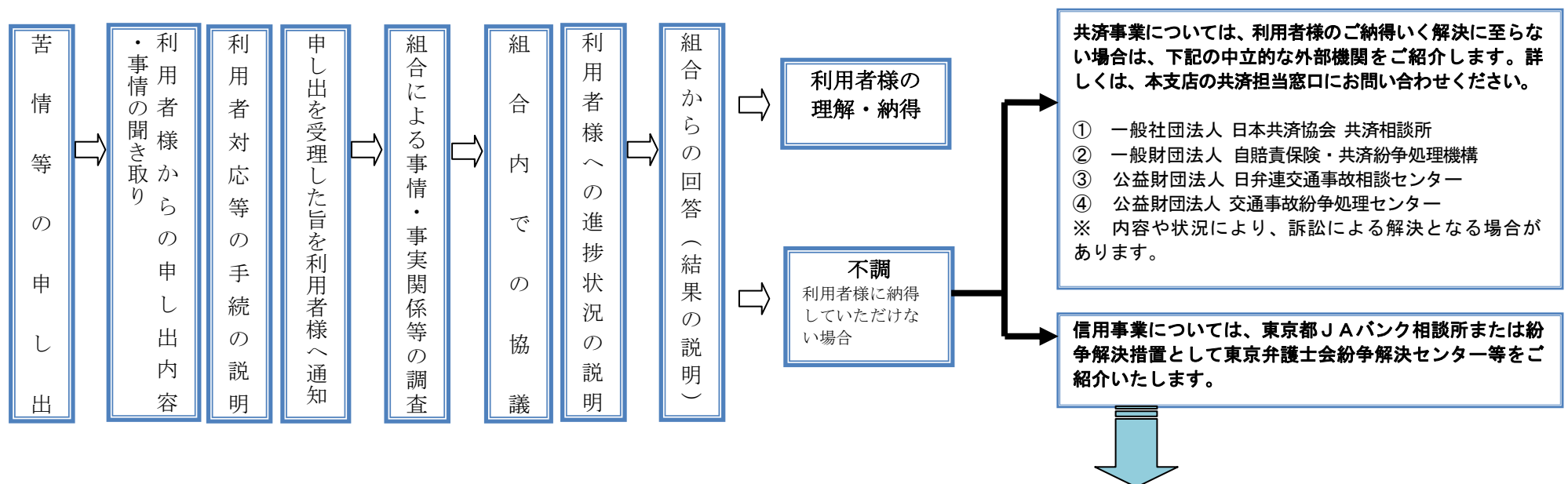
# 利用者様からの信用・共済事業にかかるお申し出に対する対応について

秋川農業協同組合

## 【当組合の内部規則（JAバンク・JA共済苦情等対応要領）の概要】

- 利用者様からの信用・共済事業にかかる相談・苦情等については、当組合の本支店で受け付け、原則として当該相談・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、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。
- 当組合は、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、当該相談・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、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。また、必要に応じてJAバンク相談所・JA共済連と連携して迅速な解決に努めます。
- 利用者様からの相談・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、申し出内容・事情等を充分聞き取り、できるだけ利用者様の理解と納得を得て解決することを目指します。
- 利用者様のご納得のいく解決に至らない場合は、利用者様に対して適切な外部機関を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供します。
- 当組合は、外部機関の手続きおよびその結果について尊重・遵守します。
- 当組合は、外部機関の手続係属中でも、利用者様に、必要に応じて資料の提供や説明を行います。

## 【標準的な手続の流れ】



- 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直接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。

東京弁護士会 紛争解決センター	電話番号：03-3581-0031 受付時間：午前9時30分～午後3時00分 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）
第一東京弁護士会 仲裁センター	電話番号：03-3595-8588 受付時間：午前10時00分～午後0時 午後1時00分～午後4時00分 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）
第二東京弁護士会 仲裁センター	電話番号：03-3581-2249 受付時間：午前9時30分～午後0時 午後1時00分～午後5時00分 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

- 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東京都JAバンク相談所にお申し出ください。

### 当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口

本店 559-5115	多西支店 558-7621	東秋留支店 558-0078
日の出支店 597-2121	増戸支店 596-1221	五日市支店 596-1431
桧原支店 598-0006	本部金融共済部 559-5111	

東京都JAバンク相談所 電話番号：042-528-1358  
いずれも受付時間は、午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）です。

- 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。弁護士会以外とは「国民生活センター」などの公の機関です。