

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

岩手県信用農業協同組合連合会

平成31年4月1日現在

## 苦情処理措置の概要

当会では、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、必要に応じて会内で協議し、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、定期的に経営陣に報告するとともに、会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、当会の窓口へお申し出ください。

本所 資金部 019-626-8726 (貯金関係)

融資部 019-626-8735 (貸出関係)

※ お問い合わせ窓口がご不明の場合は、下記窓口にお申し出ください

リスク管理部

019-626-8707

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、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、当会の窓口にお問い合わせください。

## JAバンク相談所

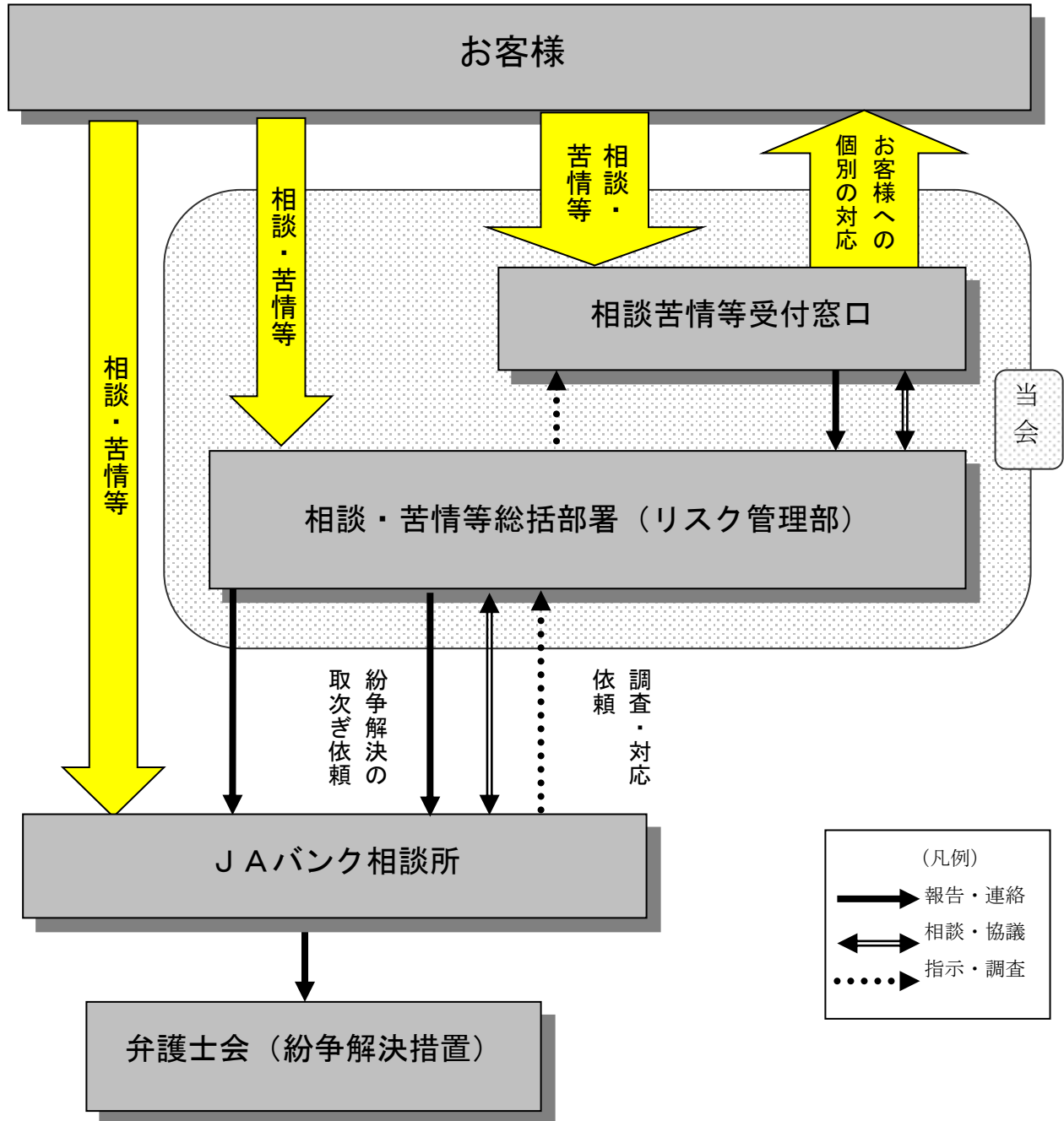
電話番号：03-6837-1359

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

当会は、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。



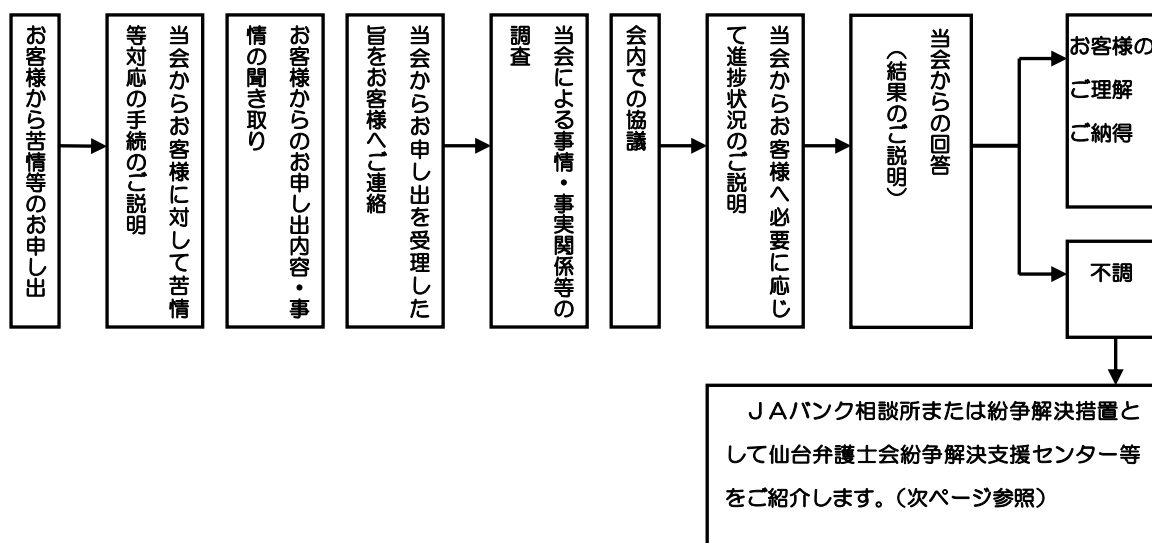
## お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

### [当会の内部規則の概要]

岩手県信用農業協同組合連合会

- 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、当会の本所で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等に係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 当会は、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署との連携を図り、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で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制度において当会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。）をご紹介するとともに、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にあっても、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、当会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ご利用できます。

### 仙台弁護士会 紛争解決支援センター

上記弁護士会のご利用に際しては、JAバンク相談所を通じてのご利用となりますので、以下の当会の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。

#### リスク管理部

電話番号：019-626-8707

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)