

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

大船渡市農業協同組合
令和2年3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。

(受付窓口の電話番号は、下記のとおりです。)

大船渡支店	26-4121	猪川支店	26-2138
三陸支店	44-2131	高田支店	54-3290
竹駒支店	55-3121	世田米支店	46-2155

上記支店のほか下記の本店窓口でも受け付けます。

JAバンク相談・苦情等受付窓口（信用部相談課）

電話番号：0192-26-5215

電子メール：<http://www.jaofunato.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バンク岩手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。

