

JAバンクの苦情処理措置および 紛争解決措置について

九重町飯田農業協同組合

平成 23 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、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。

本所金融共済部 0973-79-2011

受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

- 4 大分県農業協同組合中央会が設置・運営する大分県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。

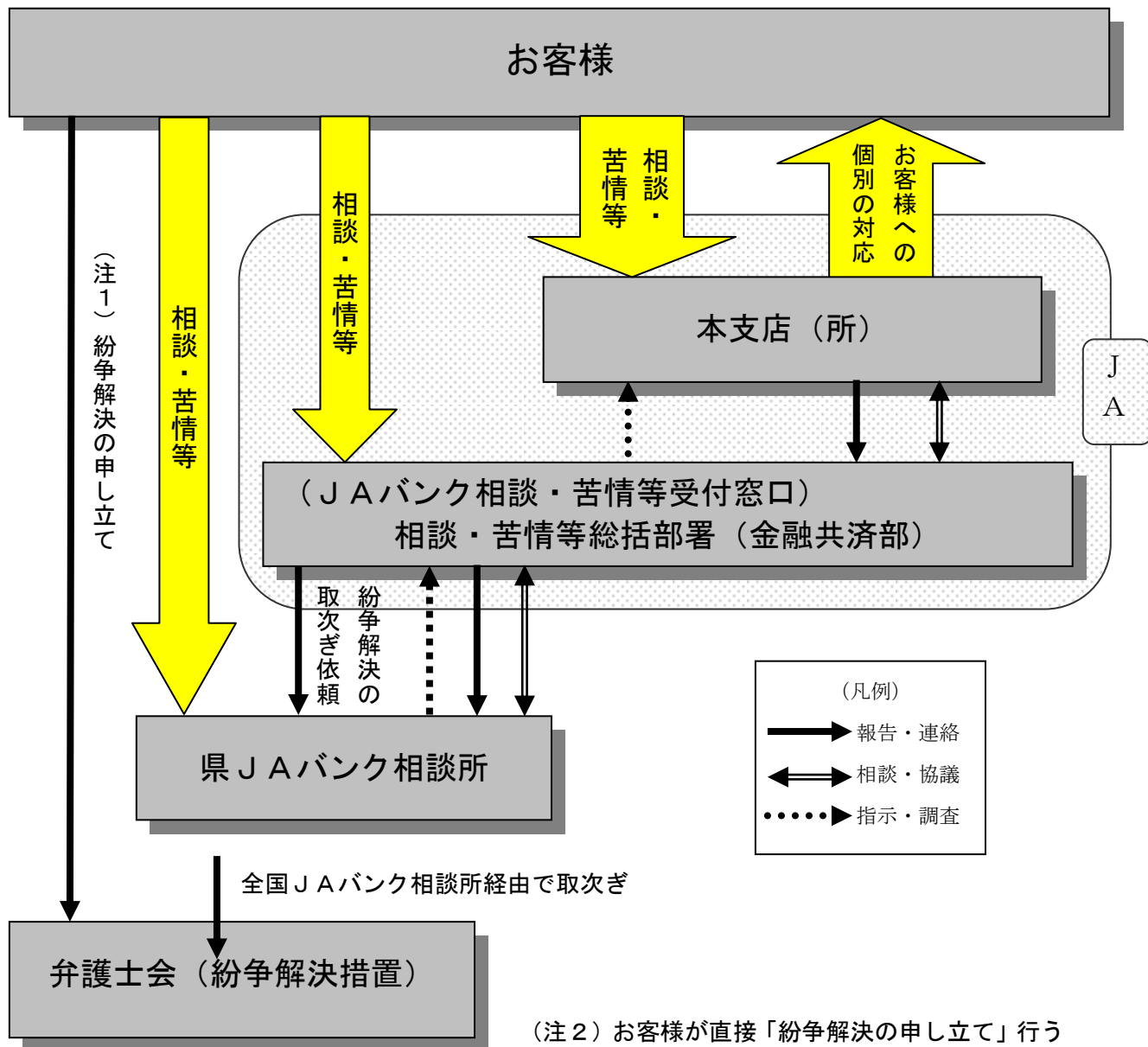
大分県JAバンク相談所

電話番号：097-538-6480

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。



（金庫注）図はJAの実情に応じて適宜修正して使用する。

- 注1 ①「利用者からの直接申し立てを可能としている」弁護士会と「JAバンク相談所を通じての利用となる」弁護士会の両方を選定した場合、「お客様」から「弁護士会」に直接「紛争解決の申し立て」をする矢印を引き、直接申し立てが可能な弁護士会名を明記する。（注2参照）
- ②「利用者からの直接申し立てを可能としている」弁護士会を選定した場合、「お客様」から「弁護士会」に直接「紛争解決の申し立て」をする矢印を引く。
- ③「JAバンク相談所を通じての利用となる」弁護士会のみを選定した場合、「お客様」から「弁護士会」に直接「紛争解決の申し立て」をする矢印を削除する。

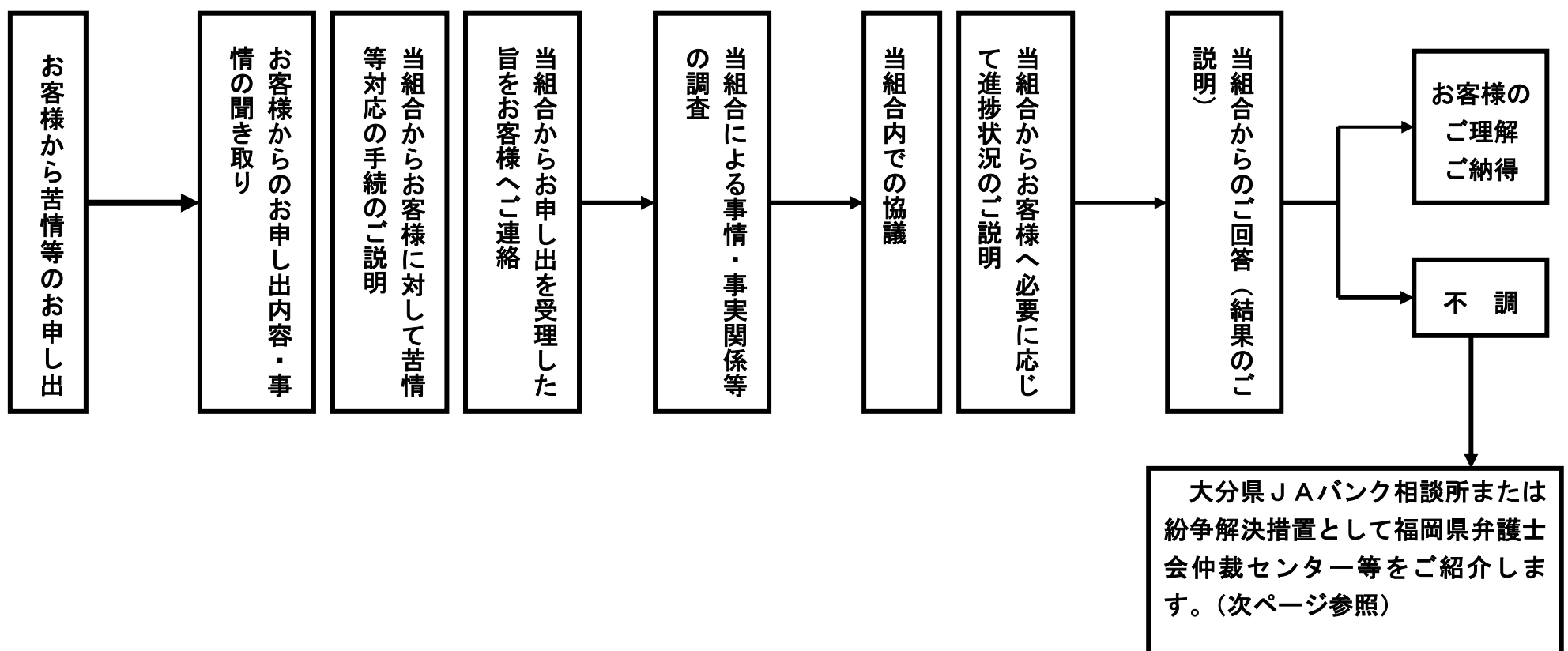
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

九重町飯田農業協同組合

- 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。

福岡県弁護士会仲裁センター

電話番号：天神センター 092-741-3208
北九州センター 093-561-0360
久留米センター 0942-30-0144
受付時間：午前9時～午後5時
（土・日・祝日・年末年始を除く）
※詳しくは弁護士会にご確認ください。

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大分県JAバンク相談所にお申し出ください。

なお、福岡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：0973-79-2011
受付時間：午前9時～午後5時
（金融機関の休業日を除く）

大分県JAバンク相談所

電話番号：097-538-6480
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。