

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

郡山市農業協同組合

苦情処理措置の概要

平成22年10月1日現在

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。

本店 金融グループ 連絡先：TEL 024-921-0530

田村総合支店	955-2501	二瀬支店	975-2017	御代田支店	944-7530
御館総合支店	973-2115	宮城支店	944-1503	西田総合支店	972-2311
富久山総合支店	932-1041	安積総合支店	945-1910	富田総合支店	951-0242
開成支店	933-4876	山根支店	945-7481	小原田支店	944-3020
芳賀支店	944-2652	日和田総合支店	958-2031	大槻総合支店	951-1860
多田野総合支店	957-2211	河内支店	957-3300	片平総合支店	951-1520
湖南東総合支店	982-2229	湖南西支店	983-2211	三穂田総合支店	954-2104
喜久田総合支店	959-2010	熱海総合支店	984-3532		

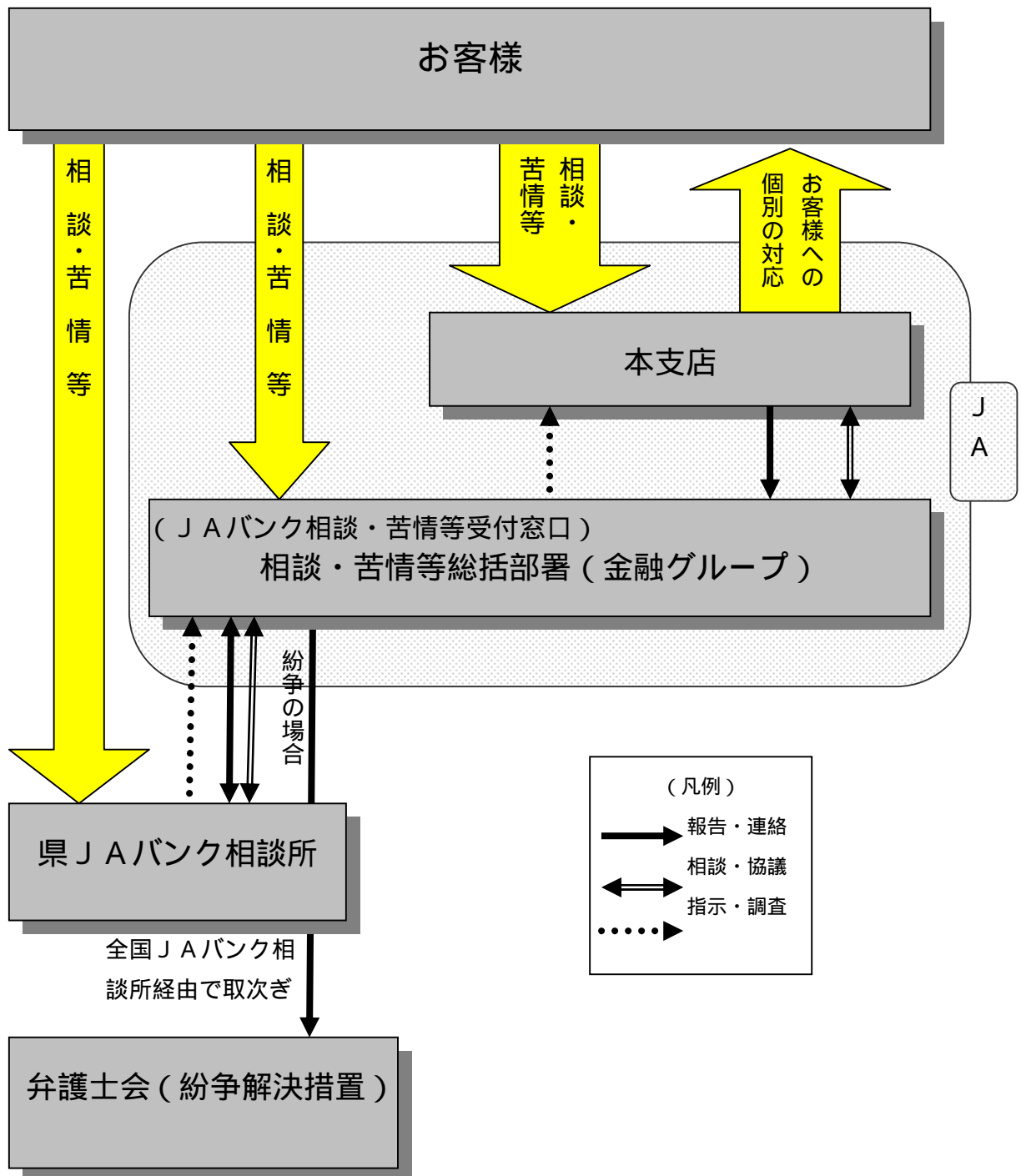
受付時間：午前9時～午後5時（当JAの休業日を除く）

- 4 福島県農業協同組合中央会が設置・運営する福島県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。

福島県JAバンク相談所
電話番号：024-553-5559
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（平成22年10月1日現在）

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。



紛争解決措置の概要

平成22年10月1日現在

・ 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、納得のいくような解決ができず、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、JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として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
仙台弁護士会 紛争解決支援センター 他

弁護士会では「仲裁センター」等を設置しており、あっせんまたは仲裁により紛争解決業務を行います。

JAバンク相談所は、弁護士会等と提携しており、お客様はJAバンク相談所を通じて弁護士会仲裁センター等をご利用いただけます。

なお、手続の詳細は、前述の福島県JAバンク相談所にお尋ねください。

連絡先（024-553-5559）

- ※ 当組合は外部機関の紛争解決手続係属中も、お客様に、必要に応じて資料のご提供やご説明を行います。
- ※ 外部機関による紛争解決については、訴訟になる場合があります。

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

JAバンク利用者サポート等対応要領の概要

郡山市農業協同組合

- 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]

