

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

高知県信用農業協同組合連合会  
平成28年6月1日現在

## 利用者の皆様からの信用事業に関するお申し出に対する対応について

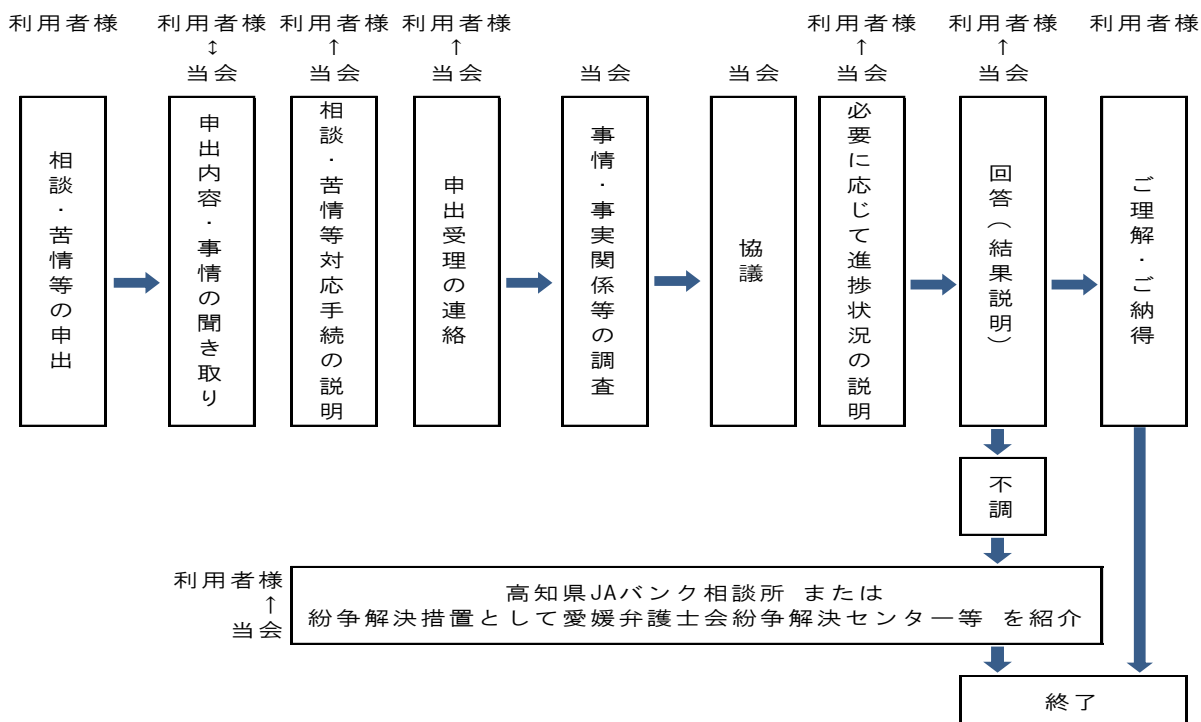
### 1. 当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要

- ① 利用者の皆様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当会の本支所で受け付け、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、利用者の皆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、可能な限り利用者の皆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・苦情等の内容や利用者の皆様のご要望等に応じ、利用者の皆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。）をご紹介しますとともに、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利用者の皆様に対して行います。

ADR(Alternative Dispute Resolution)

「裁判外紛争解決手続」のことであり、訴訟手続によらずに民事上の紛争を解決しようとする当事者のために、公正な第三者が関与して紛争解決を図る手続の総称。

### 2. 標準的な手続の流れ



### 3. 苦情処理措置の概要

当会では、利用者の皆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付していますので、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、必要に応じて当会内で協議し、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、利用者の皆様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ利用者の皆様にご理解・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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、当会内において情報を共有し、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、当会の相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。

#### JAバンク相談・苦情等受付窓口

担当部署 : 企画管理部 リスク管理課  
電話番号 : 088-802-8005  
受付時間 : 9:00 ~ 17:00(金融機関の休業日を除く)

- ④ 高知県農業協同組合中央会が設置・運営する高知県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。

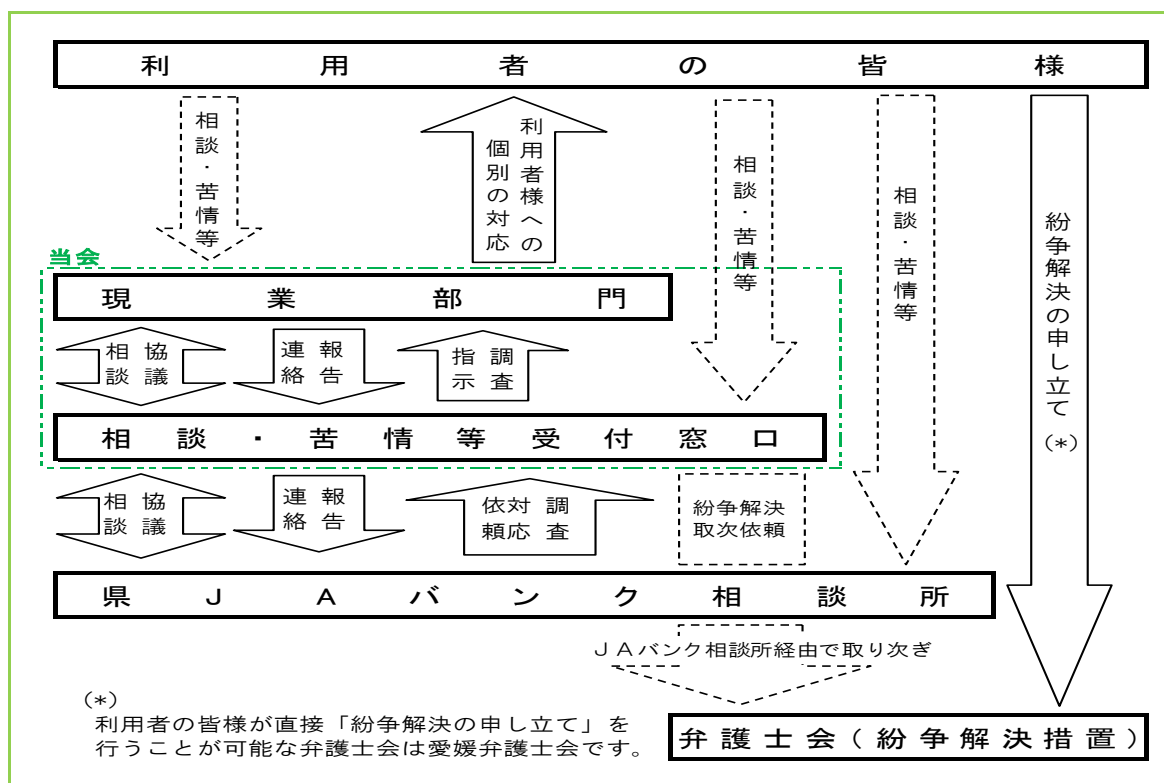
公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申出者のご理解を得たうえで、ご利用の組織に対して迅速な解決を依頼します。

#### 高知県JAバンク相談所

電話番号 : 088-802-8036  
受付時間 : 9:00 ~ 17:00  
(金融機関の休業日 および 12月29・30日を除く)

#### 4. 相談・苦情等受付・対応態勢

当会は、下図の態勢で利用者の皆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。



#### 5. 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、利用者の皆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いただけます。(愛媛弁護士会紛争解決センターについては、JAバンク相談所を通さずに、直接利用者の皆様から申し立てを行うことが可能です。)

##### □ 愛媛弁護士会紛争解決センター

電話番号 : 089-941-6279

受付時間 : 10:00 ~ 12:00 / 13:00 ~ 16:00

(月曜日 ~ 金曜日 (祝日、年末年始を除く))

##### □ 岡山弁護士会仲裁センター

高知県 JA バンク相談所を通じてのご利用となります。

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当会のJAバンク相談・苦情等受付窓口または高知県JAバンク相談所にお申し出ください。

##### JAバンク相談・苦情等受付窓口

担当部署 : 企画管理部 リスク管理課

電話番号 : 088-802-8005

受付時間 : 9:00 ~ 17:00(金融機関の休業日を除く)

##### 高知県JAバンク相談所

電話番号 : 088-802-8036

受付時間 : 9:00 ~ 17:00

(金融機関の休業日 および 12月29・30日を除く)