

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
令和6年3月29日現在

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 JAバンク統括部 事務グループ(貯金・為替) TEL 088-802-8006
融資センター 融資渉外グループ(融資) TEL 088-802-8009

馬路村代理店 TEL 0887-44-2021

受付時間 9:00 ~ 17:00 (金融機関の休業日除く)

左記のほか、下記の窓口でも受け付けます。

JAバンク相談・苦情等受付窓口
(本所 経営支援部リスク管理グループ)
TEL 088-802-8005

受付時間 9:00 ~ 17:00
(金融機関の休業日除く)

- 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、お申出者のご了解を得たうえで、JAバンク高知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

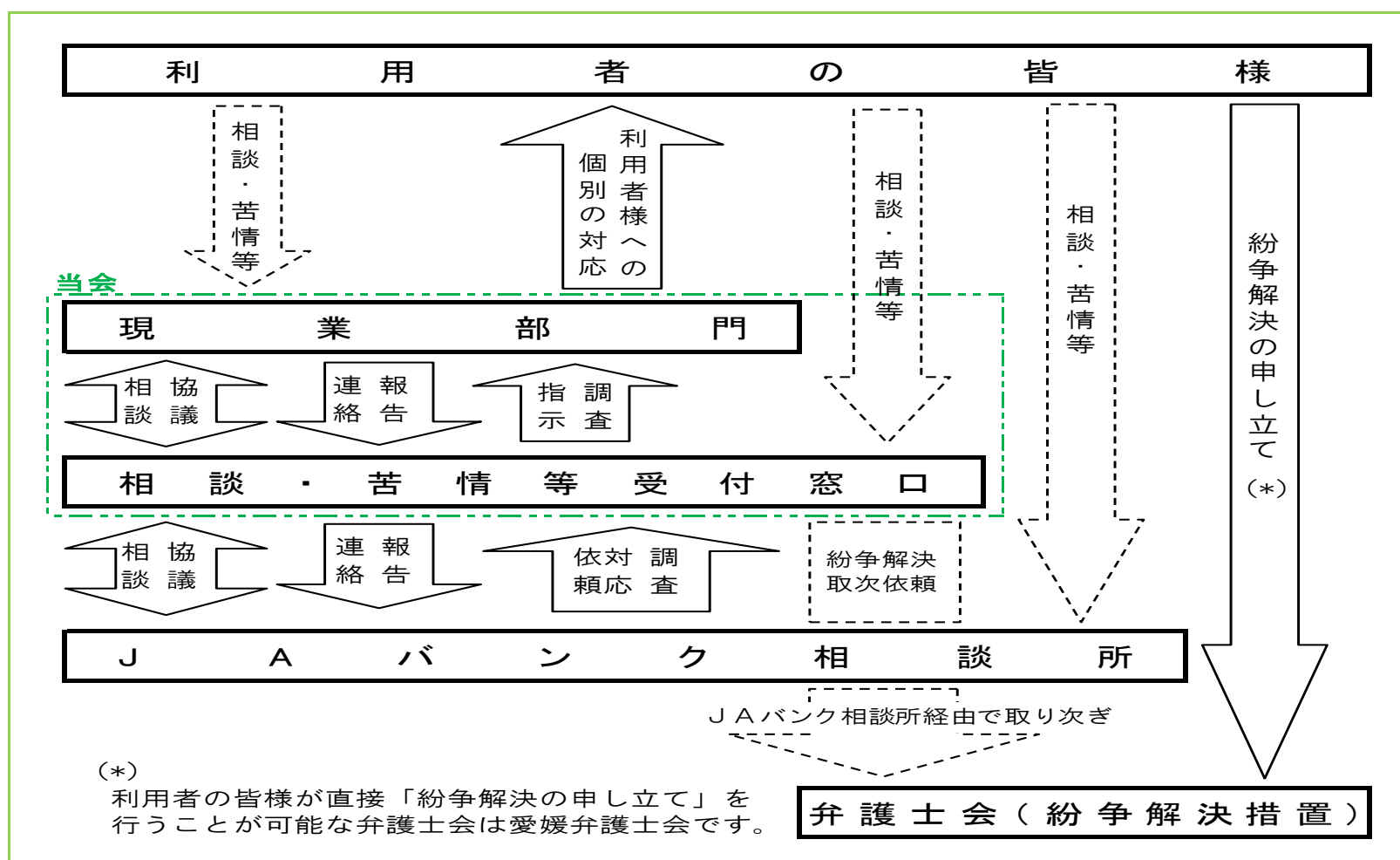
電話番号 : 03-6837-1359

受付時間 : 9:00 ~ 17:00 (金融機関の休業日を除く)

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JAバンクホームページ内の当相談所のページ
<https://www.jabank.org/support/soudan/> をご確認ください。

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。

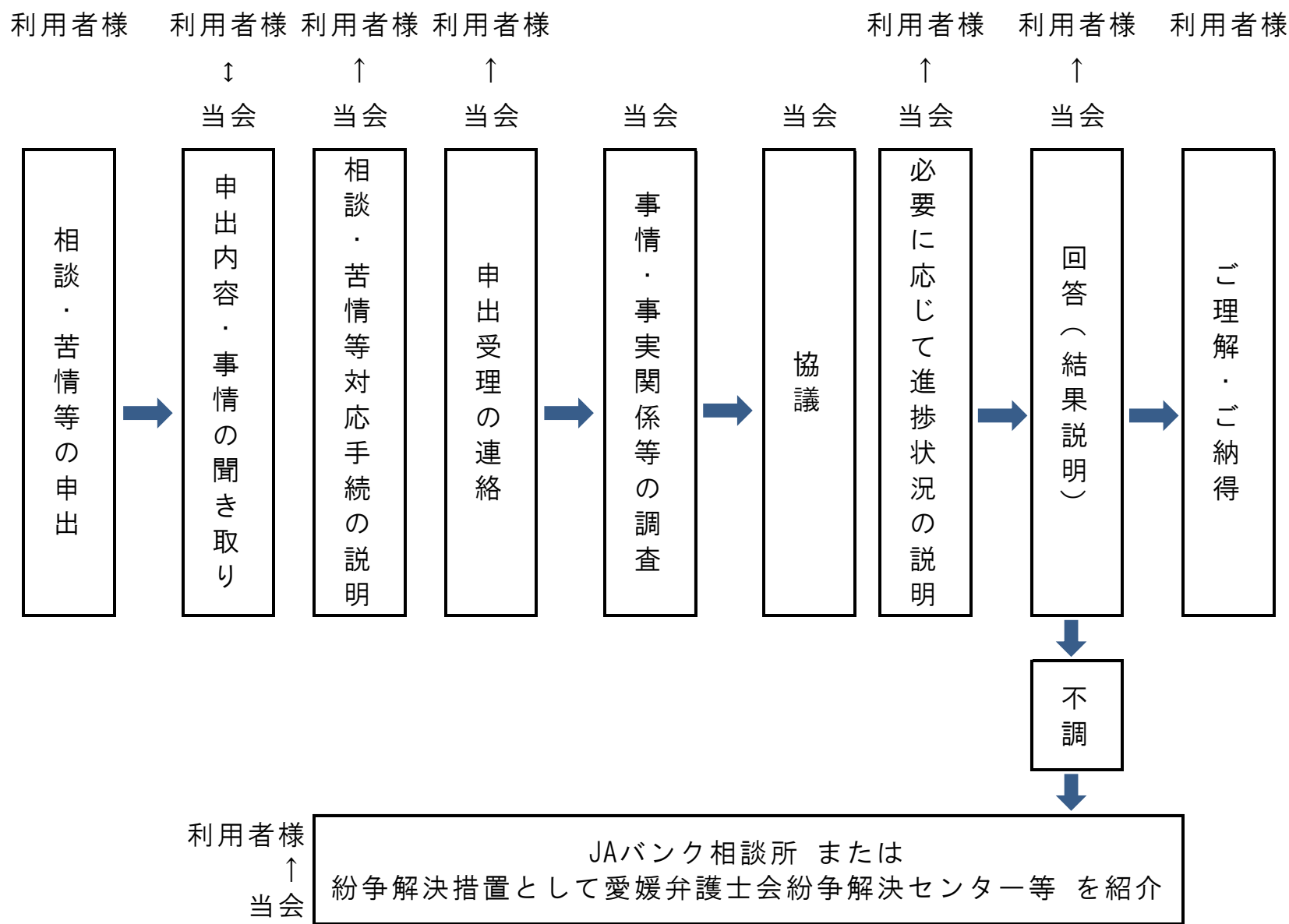


[当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

- 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、当会の本所等で受け付け、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。

[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、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
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）

☐ 岡山弁護士会岡山仲裁センター
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。
なお、愛媛弁護士会紛争解決センター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（本所 経営支援部リスク管理グループ）
電話番号：088-802-8005
受付時間：9:00～17:00（金融機関の休業日除く）

JAバンク相談所
電話番号：03-6837-1359
受付時間：9:00～17:00（金融機関の休業日除く）
※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JAバンクホームページ内の当相談所のページをご確認ください。