

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

倉敷かさや農業協同組合
平成31年4月

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。

| | | |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| 倉敷支店 086-422-4101 | 中洲支店 086-465-0484 | 幸町支店 086-424-2714 |
| 福田支店 086-455-8125 | 連島支店 086-444-5151 | 西阿知支店 086-465-2123 |
| 児島駅前支店 086-472-2539 | 笠岡支店 0865-63-4121 | 白石島支店 0865-68-3511 |
| 笠岡北支店 0865-65-1515 | 笠岡南支店 0865-67-0321 | 矢掛支店 0866-82-0116 |

上記支店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

JA倉敷かさや 本店 信用部信用課

電話番号：086-460-4602

受付時間：午前8時30分～午後5時

(金融機関の休業日を除く)

- 4 一般社団法人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。

一般社団法人JAバンク相談所

電話番号 03-6837-1359

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。

岡山県弁護士会仲裁センター

上記弁護士会の利用に際しては、JAバンク相談所を通じてのご利用となりますので、以下の当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口または一般社団法人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

JA倉敷かさや 本店 信用部信用課

電話番号：086-460-4602

受付時間：午前8時30分～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

一般社団法人JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

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。

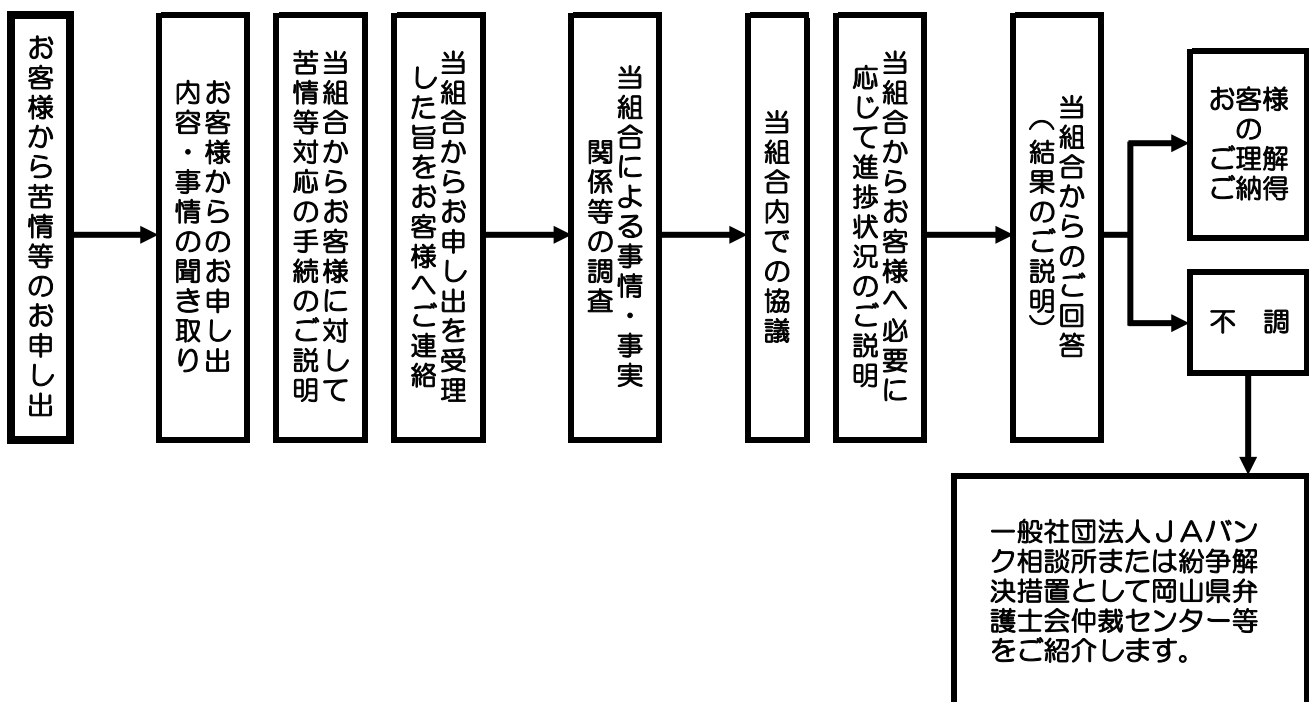
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

倉敷かさや農業協同組合

- 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）をご紹介しますとともに、その標準的な手続き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き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。

[標準的な手続きの流れ]



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。

