

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

越後ながおか農業協同組合
平成31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、最寄りの当組合の支店窓口へお申し出ください。

最寄りの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

本店 金融共済部金融課
電話番号：0258-35-1306

本店 リスク管理室
電話番号：0258-35-1392

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

- 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、お申出者のご理解を得たうえで、JAバンク新潟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、当組合の窓口にお問い合わせください。

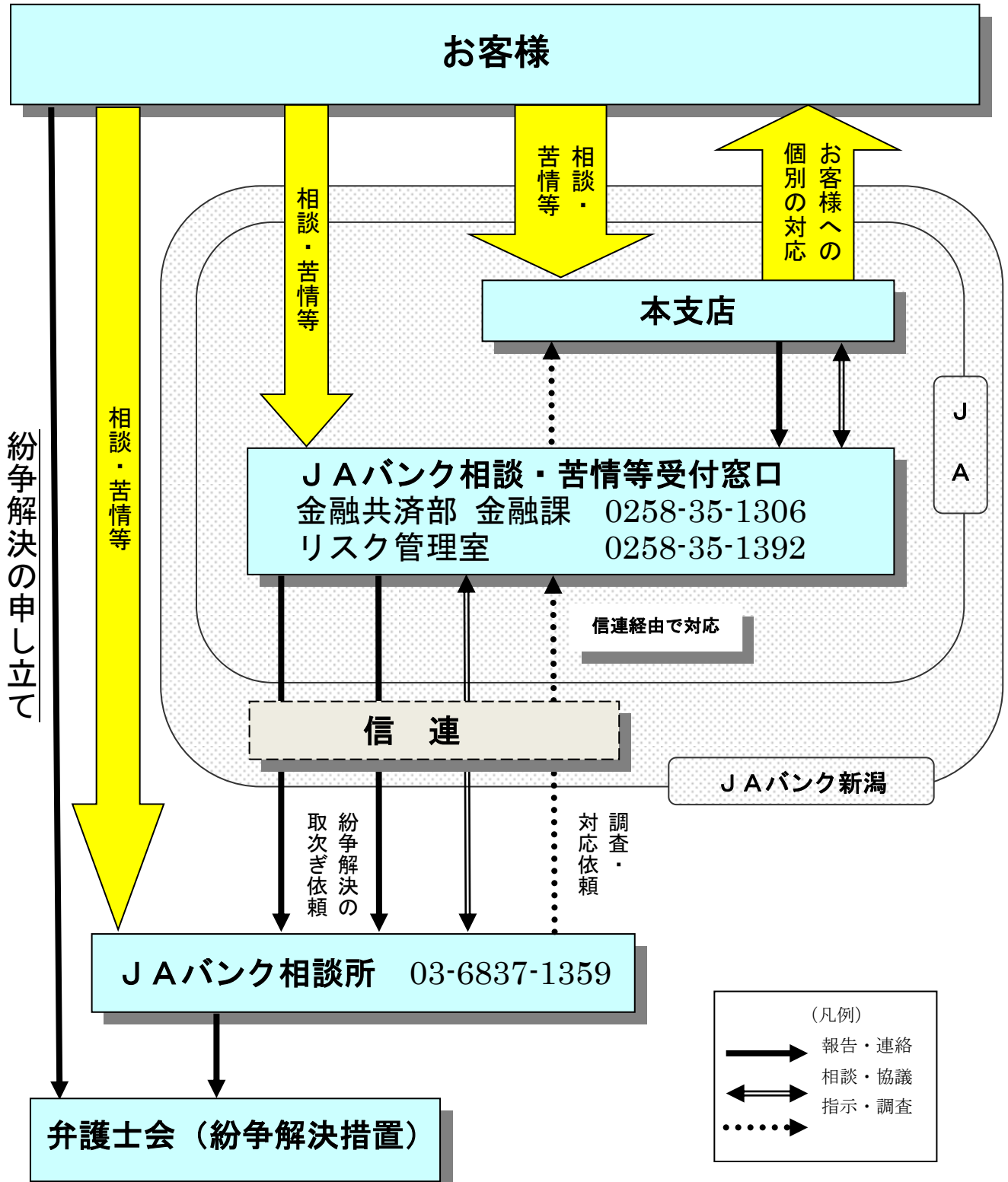
JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時～午後5時
（金融機関の休業日を除く）

苦情等受付・対応体制

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

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以下の弁護士会を利用できます。

弁護士会の利用に際しては、当組合の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、弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

お客様が直接お申し立ていただける弁護士会の連絡先

<p>○新潟県弁護士会示談あっせんセンター 電話番号：025-222-5533 受付時間：午前9時～午前12時 午後1時～午後5時 月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）</p>	<p>○東京弁護士会紛争解決センター 電話番号：03-3581-0031 受付時間：午前9時30分～午前12時 午後1時～午後3時 月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）</p>
<p>○第一東京弁護士会仲裁センター 電話番号：03-3595-8588 受付時間：午前10時～午前12時 午後1時～午後4時 月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）</p>	<p>○第二東京弁護士会仲裁センター 電話番号：03-3581-2249 受付時間：午前9時30分～午前12時 午後1時～午後5時 月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）</p>

現地調停と移管調停・・・東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下、「東京三弁護士会」という）の仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からのお申し立てについて、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法があります。

①現地調停：東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議等により、共同して解決にあたります

②移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。

※現地調停・移管調停は、全国の全ての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容については、JAバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センターにお問合せください。

以 上