ＪＡバンクの苦情等対応にかかる業務運営体制・内部規則

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

新ひたち野農業協同組合

［当組合の内部規則（ＪＡバンク利用者サポート等対応要領）の概要］

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。

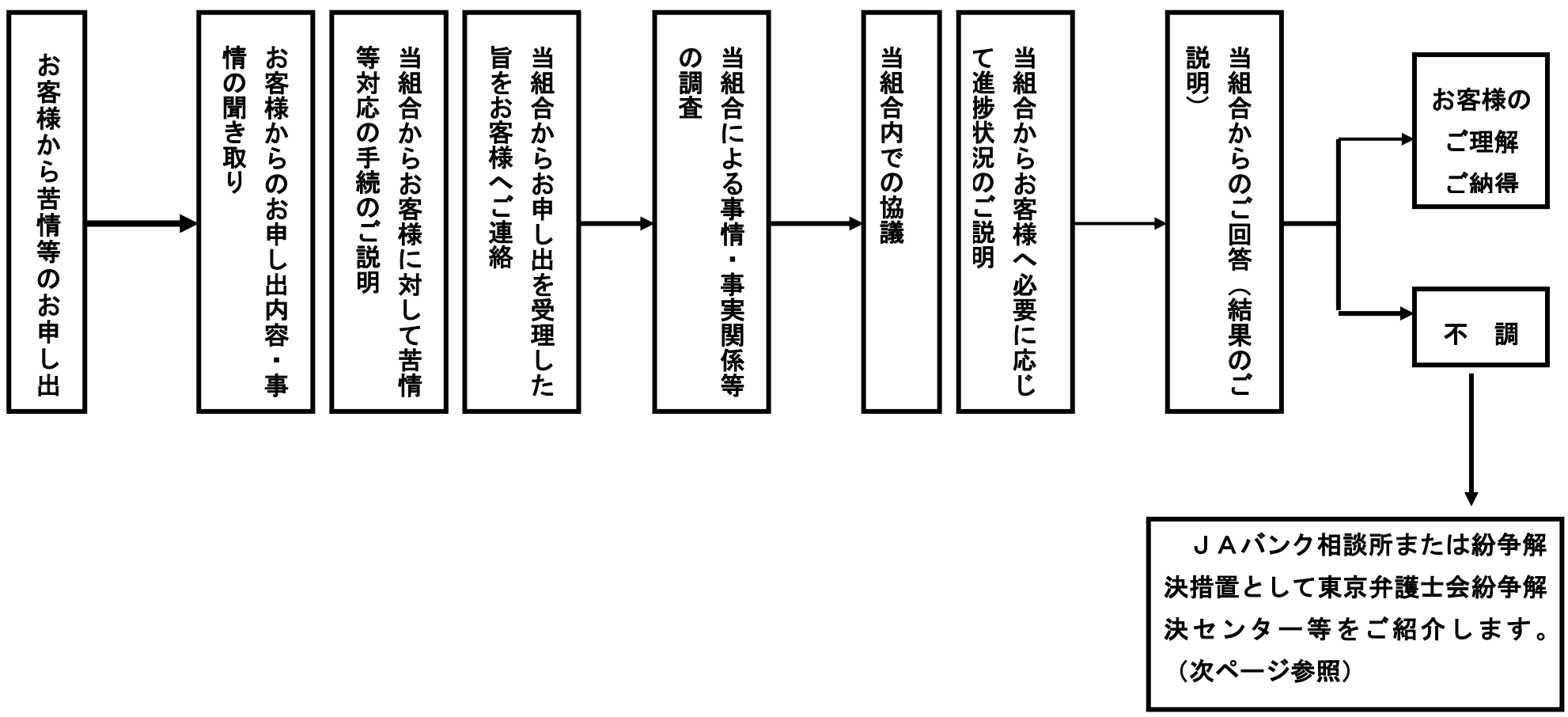
２　当組合は，ご相談・苦情等のお申し出があった場合，これを誠実に受け付け，当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに，必要に応じて関係部との連携を図り，ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

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お客様に対して行います。

［標準的な手続の流れ］



ＪＡバンクは，お客様の声を誠実に受け止めます

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（貯金やお借入など）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　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　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。

小　川　支　店　　0299-58-3400
南　台　支　店　　0299-56-5813
石　岡　支　店　　0299-23-2057
美 野 里 支 店　　0299-48-1664

上記窓口の他、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（金融共済部）
電話番号　0299-56-5800
受付時間　午前９時 ～午後５時（金融機関の休業日を除きます）

4　当組合の他に，ＪＡバンク相談所でも，ＪＡバンクに関するご相談・苦情をお電話にて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，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

［ 一般社団法人ＪＡバンク・ＪＦマリンバンク相談所内 ］
電話番号　０３－６８３７－１３５９
受付時間　９：００～１７：００（金融機関休業日を除きます）

※お客様の個人情報は，苦情等の解決を図るため，またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

5　東京三弁護士会（東京弁護士会，第一東京弁護士会，第二東京弁護士会）が設置・運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので，当組合「金融共済部貯金推進課」または上記ＪＡバンク相談所へお申し出ください。なお，東京三弁護士会宛てに直接申立いただくことも可能です。

名　　称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住　　所	〒100-0013　東京都千代田区霞が関１－１－３（弁護士会館内）		
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	月～金(祝日・年末年始を除く) 9:30～12:00 13:00～16:00	月～金(祝日・年末年始を除く) 10:00～12:00 13:00～16:00	月～金(祝日・年末年始を除く) 9:30～12:00 13:00～17:00

※上表の内容は2023年2月現在のものです。最新の情報は，各弁護士会にご確認ください（弁護士会のホームページ等）。

〔裏面に続く〕

また，東京以外の地域の方々からの申立について，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を進める方法がありますが，ご利用いただける弁護士会については，あらかじめ東京三弁護士会，ＪＡバンク相談所にお尋ねください。

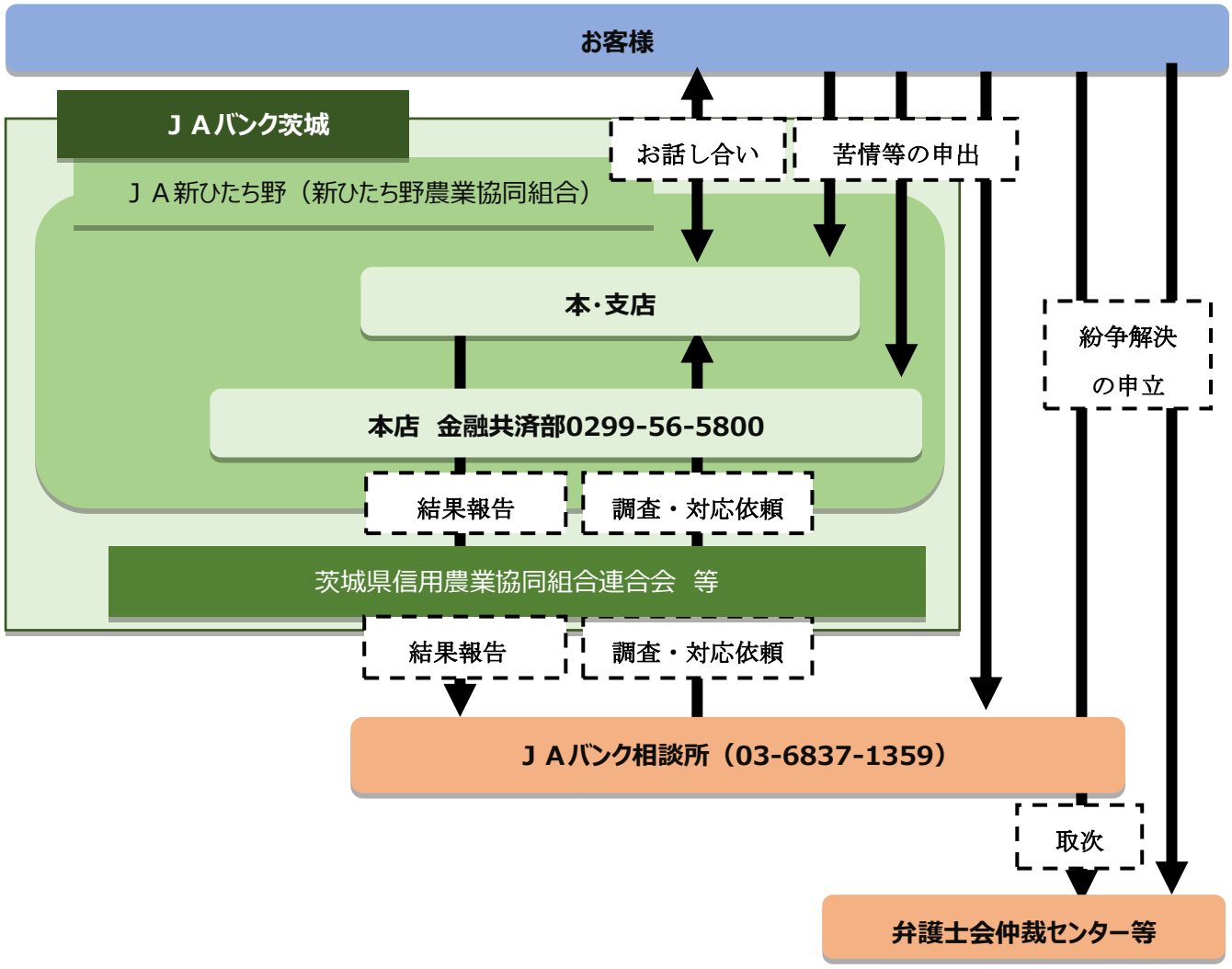
＜現地調停＞

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システム等により，共同して解決に当ります。例えば，お客様は，茨城県弁護士会や福島県弁護士会，栃木県弁護士会，千葉県弁護士会にお越しいただき，当該弁護士会のあっせん人とは面談で，東京の弁護士会のあっせん人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことで，手続を進めることが可能です。

＜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。例えば，福島県弁護士会，埼玉県弁護士会の仲裁センター等に事件を移管し，以後，当該弁護士会の仲裁センター等で手続を進めることが可能です。

6　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，関係部署・外部機関と必要に応じて連携しつつ，事実関係を十分に把握し，迅速かつ適切に対応することで，相談・苦情等の迅速な解決に努めます。



［ 令和5年6月1日改正 ］