

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について（HP 掲載・チラシ等参考例）

忠類農業協同組合  
令和元年 7 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、当組合の窓口へお申し出ください。

JAバンク相談・苦情等受付窓口

本所 金融部 金融共済課

電話番号：01558-8-2311

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バンク北海道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

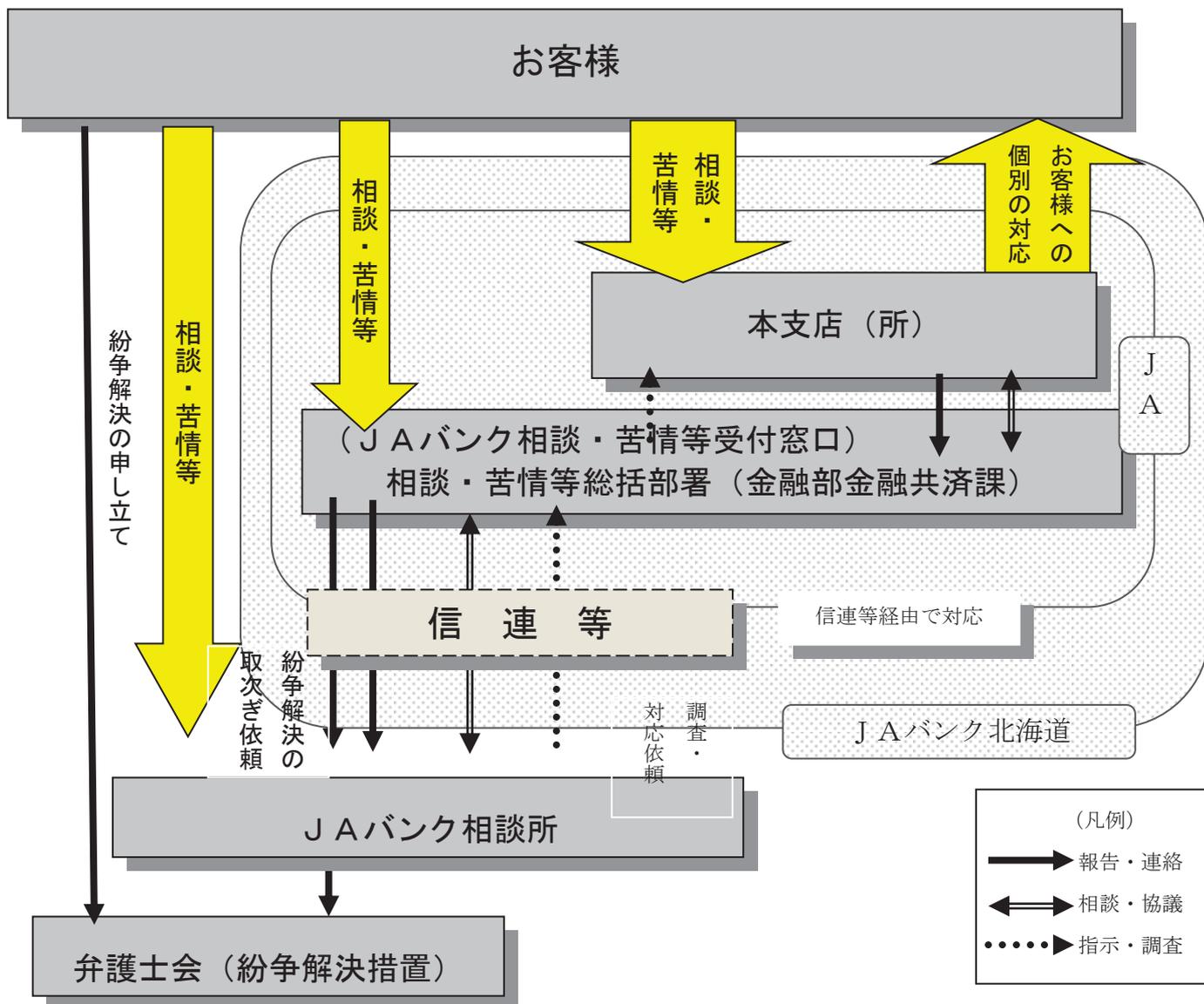
電話番号：03-6837-1359

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。



(注2) お客様が直接「紛争解決の申し立て」行うこと可能な弁護士会は札幌弁護士会 紛争解決センターです。

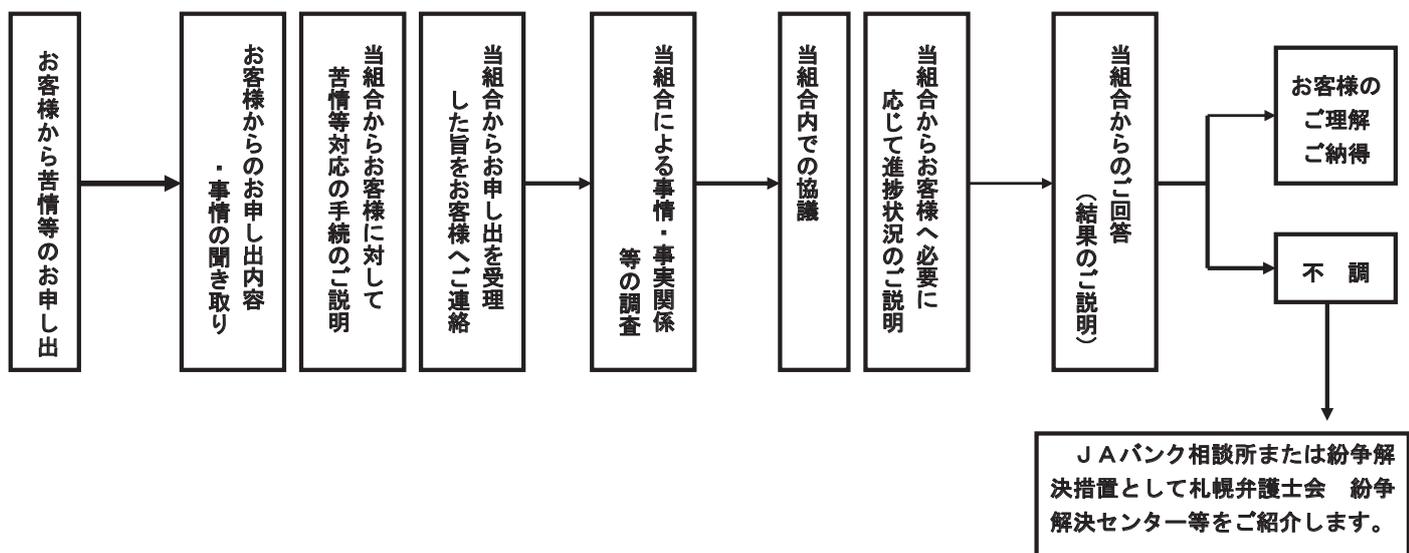
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

忠類農業協同組合

- 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お客様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



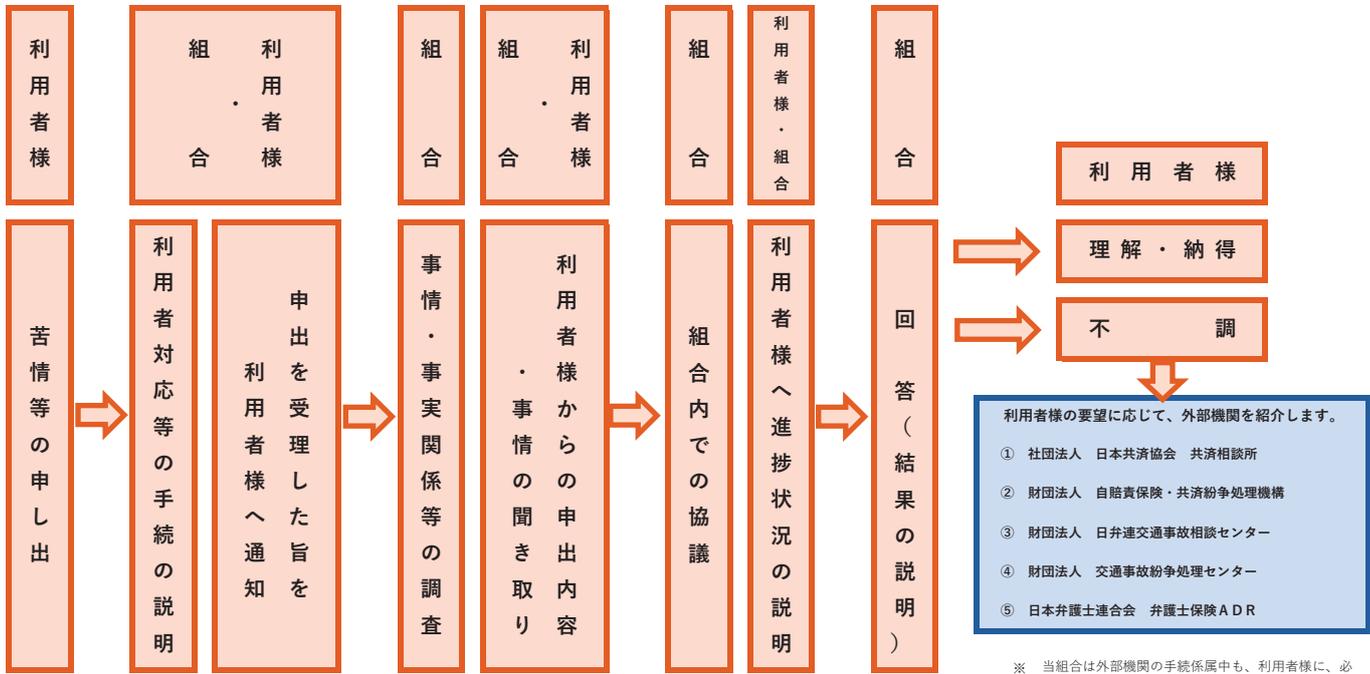
# 利用者様からの共済事業にかかるお申出に対する対応について

## 当組合の苦情等対応要領の概要

**忠類農業協同組合**

1. 利用者様からの共済事業にかかる相談・苦情等については、当組合の本所で受け付け、原則として当該相談・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、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、相談・苦情等の申出があった場合、これを誠実に受け付け、当該相談・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、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。また、必要に応じてJA共済連に解決支援を要請し、JA共済連と連携して迅速な解決に努めます。
3. 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、利用者様から申出内容・事情等を充分聞き取り、出来るだけ利用者様の理解と納得を得て解決することを目指します。
4. 相談・苦情等の内容や利用者様の要望等に応じ、利用者様に対して適切な外部機関を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供します。
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、一般的な資料の提供や説明等を利用者様に行います。

## 標準的な手続の流れ



**J A 共済相談・苦情等相談窓口**

**忠 類 農 業 協 同 組 合**

連絡先： 金融共済課 01558-8-2311

