

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

安芸農業協同組合
令和2年3月16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安芸 本店金融共済部（信用企画指導課）

電話番号：082-822-6679

各支店の連絡先は、別紙「JA安芸店舗一覧表」をご覧ください。

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、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

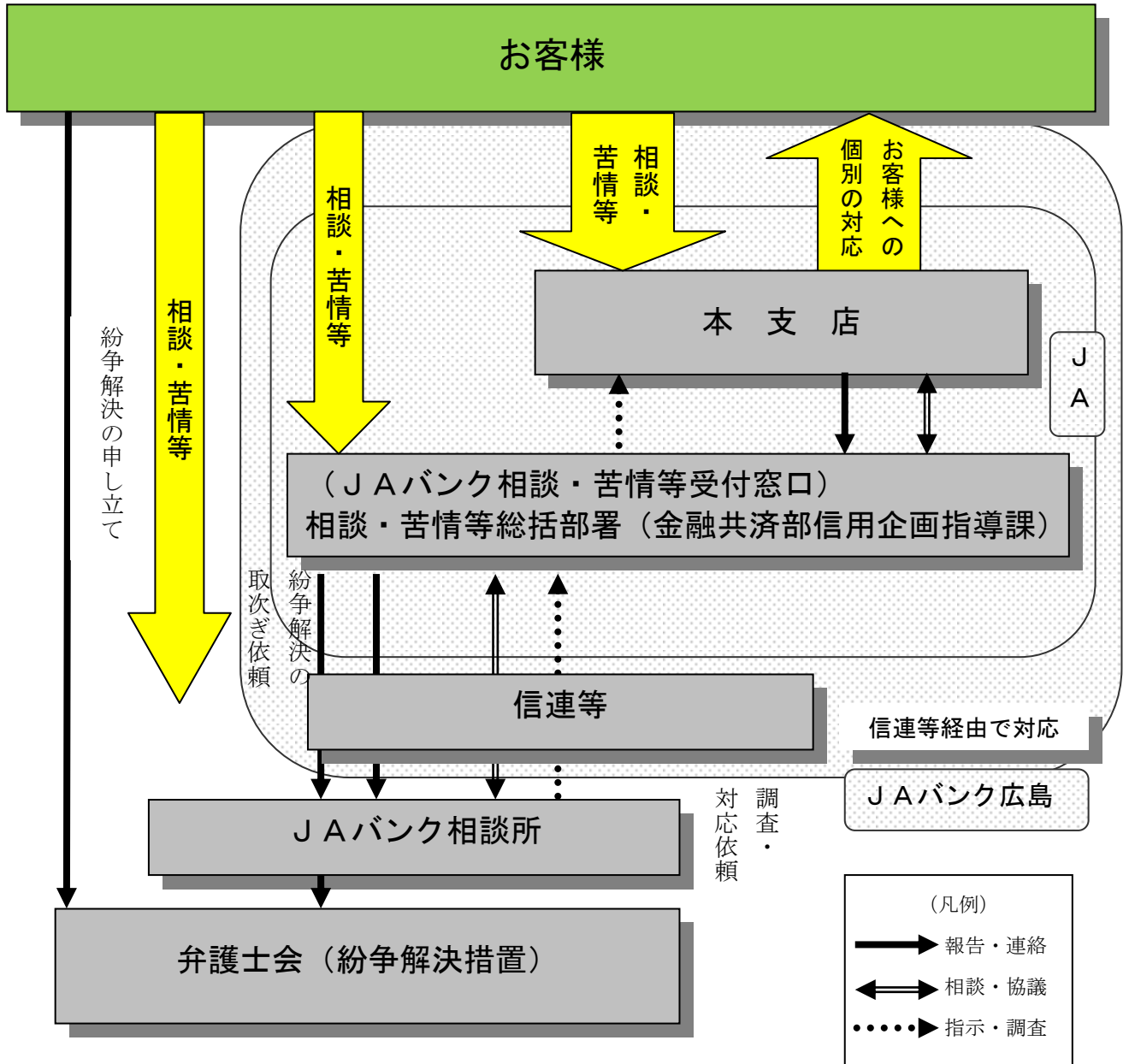
電話番号：03-6837-1359

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。



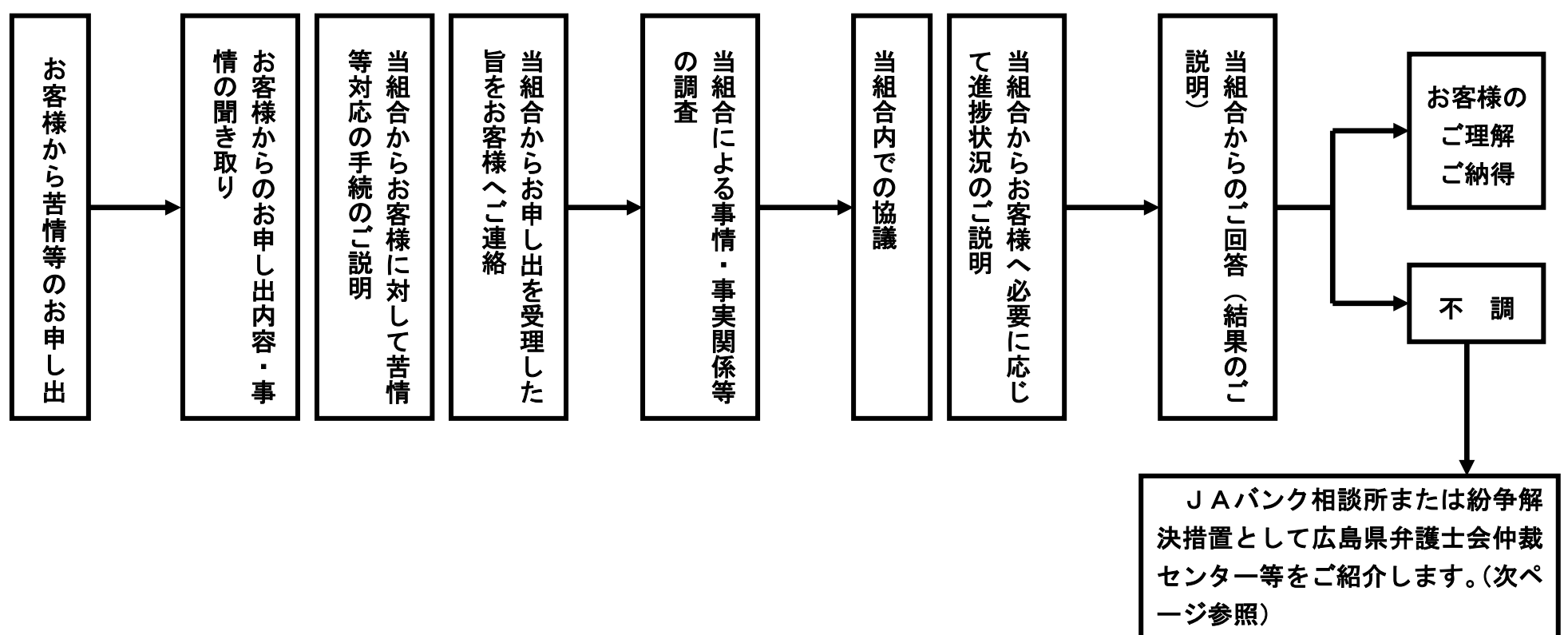
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

安芸農業協同組合

- 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で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]



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。

広島弁護士会仲裁センター

電話番号：082-225-1600

受付時間：午前10時～午後4時

月曜日～金曜日（祝祭日、その他弁護士会が指定する休日を除く）

- ☆ 上記内容につきましては、センターの都合等で予告なく変更となる場合もありますので、お含みおきください。
- ☆ 受付時間等につきましては、GW、お盆、年末年始等でお休みの場合もございますので、予め確認をお願いいたします。

「JAバンク相談所」における相談・苦情などにかかる個人情報の利用について

- 「JAバンク相談所」では、適切なお客さま対応を行うため、お電話の内容を録音させていただく場合があります。
- 「JAバンク相談所」では、お客様からのご相談・苦情などへの円滑な対応を実施するために、ご相談・苦情などをお受けするにあたり、お名前、ご住所、お電話番号をお聞きする場合があります。これらの個人情報は、お客様からのご相談・苦情などの対応にのみ利用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。
- ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情など事例として利用させていただくことがあります。

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）

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。

広島県生活センター（082-223-6111）

J A安芸 店舗一覧表

店舗名	所在地	電話番号
本店 金融共済部 (信用企画指導課)	〒736-0046 安芸郡海田町窪町8番8号	082-822-6679
海田市支店	〒736-0066 安芸郡海田町窪町8番8号	082-822-4188
東海田支店	〒736-0023 安芸郡海田町浜角2番1号	082-822-2742
畑賀支店	〒736-0088 安芸区畑賀三丁目29番1号	082-827-0241
中野支店	〒739-0321 安芸区中野三丁目20番11号	082-892-0017
中須賀支店	〒739-0321 安芸区中野五丁目9番15号	082-893-1120
瀬野支店	〒739-0311 安芸区瀬野一丁目18番31号	082-894-8102
萩原支店	〒731-4213 安芸郡熊野町萩原六丁目25番17号	082-854-5302
熊野支店	〒731-4221 安芸郡熊野町出来庭五丁目1番1号	082-854-1131
団地支店	〒731-4226 安芸郡熊野町東山1番1号	082-854-2480
横浜支店	〒731-4323 安芸郡坂町横浜中央三丁目7番7号	082-885-0017
小屋浦支店	〒731-4331 安芸郡坂町小屋浦二丁目27番3号	082-886-8021
坂支店	〒731-4314 安芸郡坂町坂西一丁目23番5号	082-885-1131

受付時間：午前9時 ～ 午後5時

(金融機関の休業日を除く)