

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

越前たけふ農業協同組合
令和5年4月1日改正

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 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、JAの窓口へお申し出ください。
また、JAバンク相談・苦情等受付窓口でも受け付けます。
<裏面をご覧ください>

- 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
(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時～17時(金融機関の休業日を除きます)

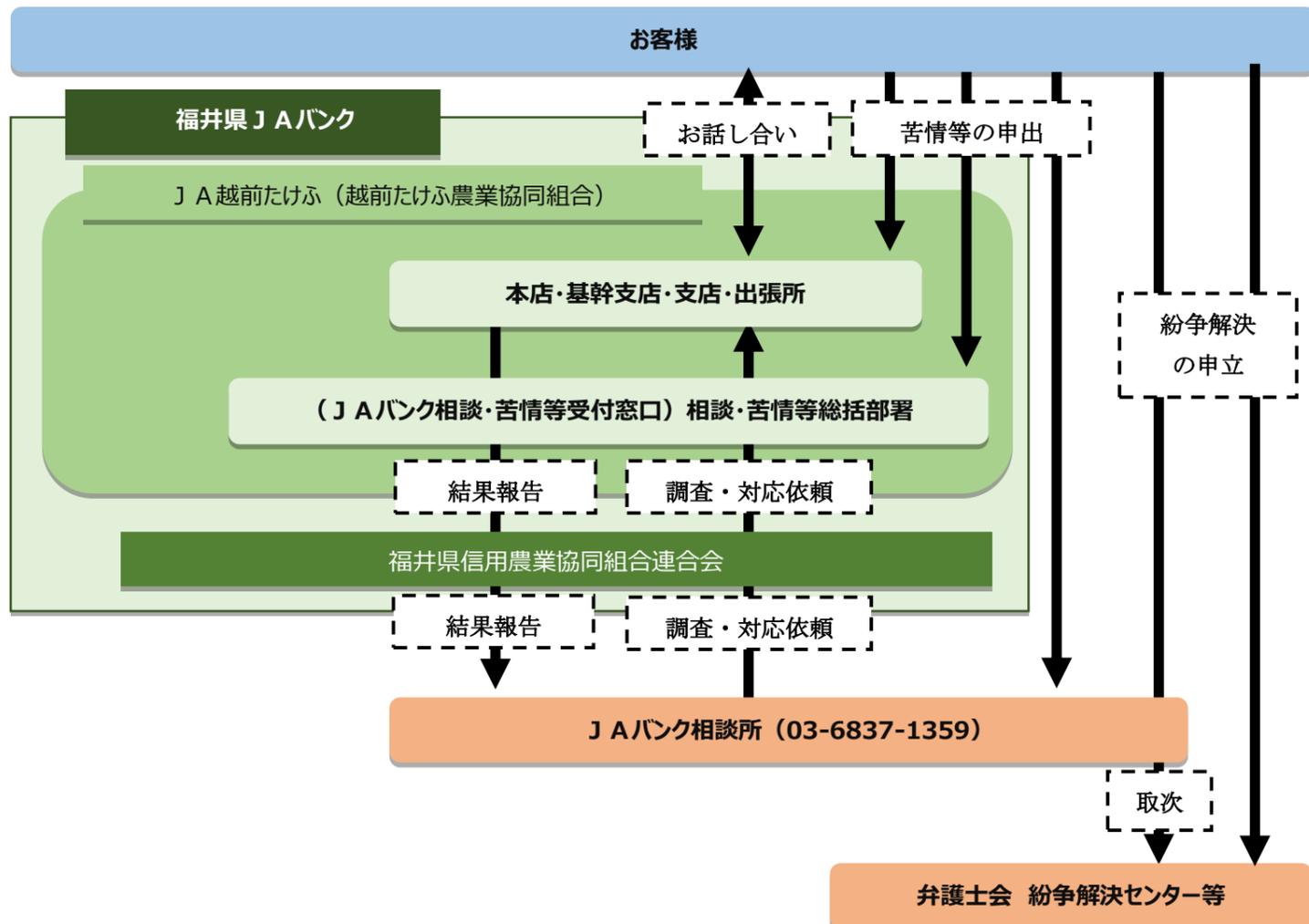
※お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

- 5 以下の弁護士会が設置・運営する紛争解決センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口または上記JAバンク相談所へお申し出ください。なお、いずれの弁護士会も直接申し立てることが可能です。

名称	福井弁護士会 紛争解決センター	愛知県弁護士会 紛争解決センター	京都弁護士会 紛争解決センター
住所	〒910-0004 福井市宝永4-3-1 サクラビル7階	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2 愛知県弁護士会館2階	〒604-0971 京都市中京区富小路通丸太町下ル 京都弁護士会館
電話番号	0776-23-5255	052-203-1777	075-231-2378
受付時間	平日 9:00~12:00 13:00~17:00	平日 10:00~16:00	平日 9:30~12:00 13:00~16:30

※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)

- 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、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。

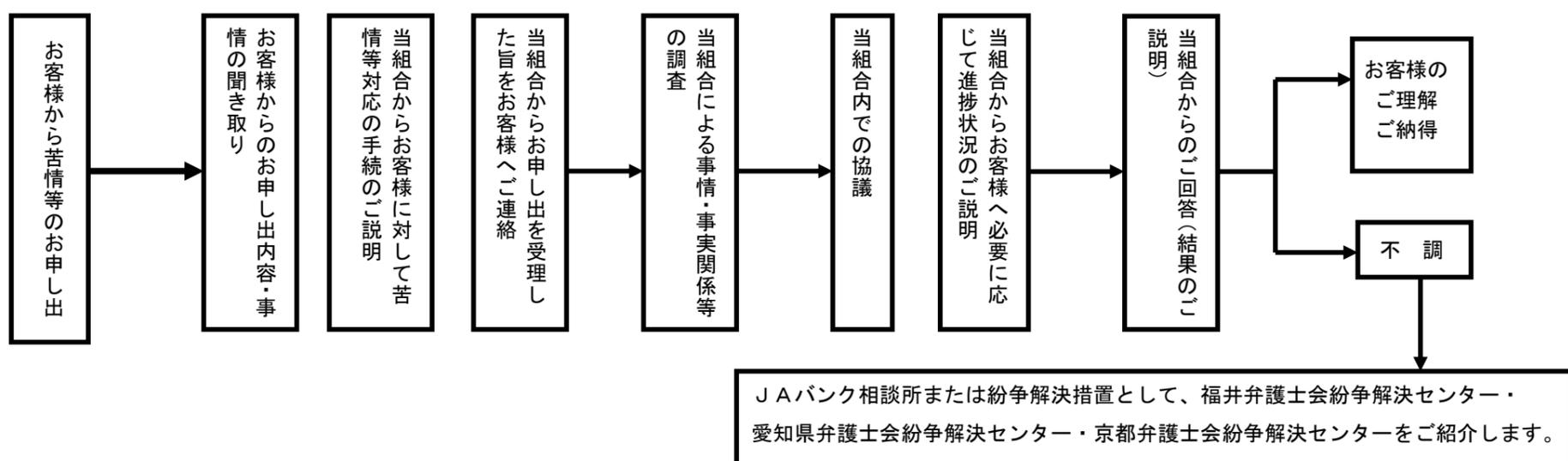


お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

- 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（出張所）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]



<各窓口へのお申し出先 電話番号>

JA名	市外局番	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号
越前たけふ	0778-	本店 信用課	21-2604	中央支店	23-3100	東部支店	25-7777	南部支店	47-7777	今庄支店	45-7777

上記本店・支店・出張所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>（いずれも本店です。）

JA名	部署名	電話番号	電子メール
福井県	金融推進課	0776-50-7611	kinyuusuishin@ja-fukuiken.or.jp
	事務課	0776-50-7612	jimu@ja-fukuiken.or.jp
越前たけふ	信用課	0778-21-2604	tyokin@etakefuja-fukui.or.jp

受付時間：9時～17時（金融機関の休業日を除く）