

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

福井県JAバンク

平成30年6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。

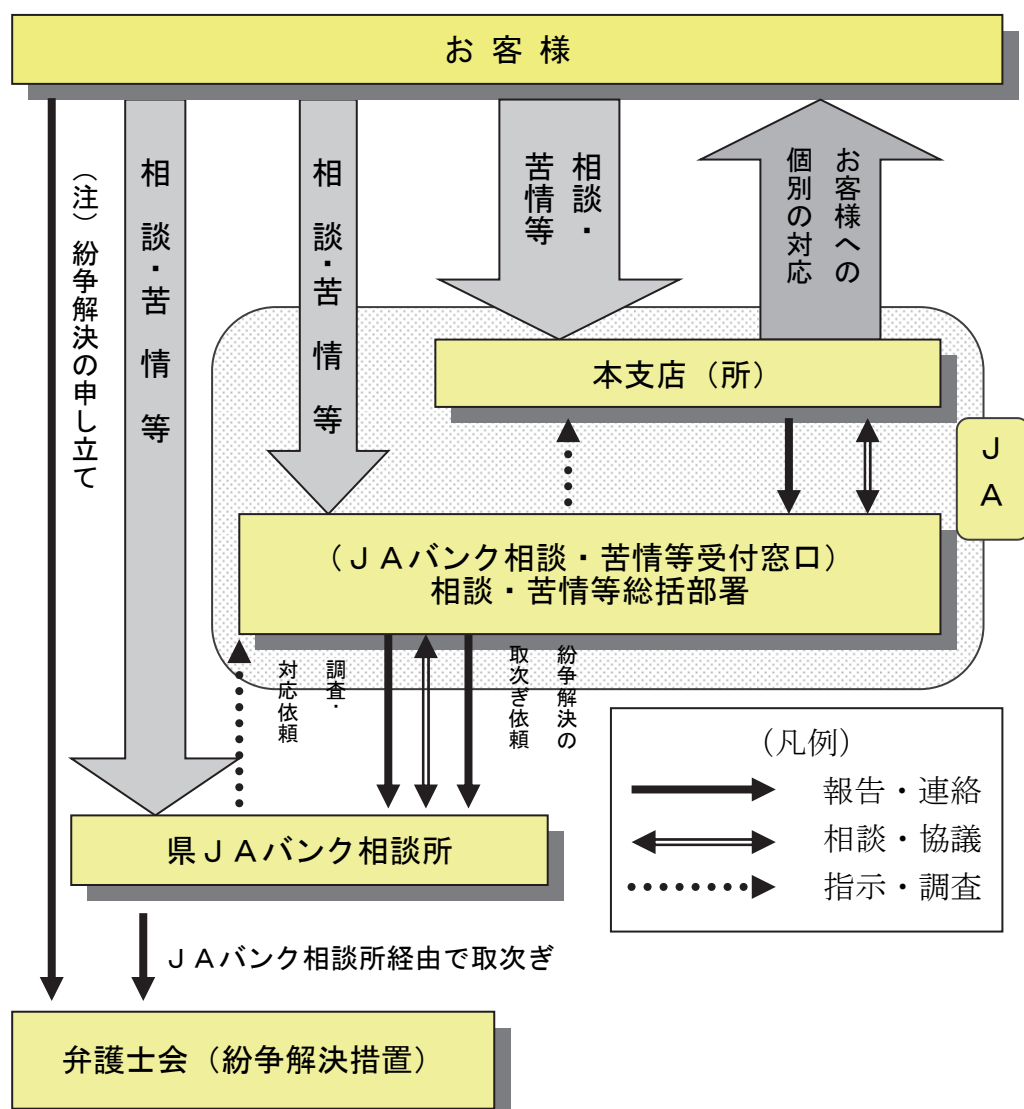
まずは、JAの窓口へお申し出ください。  
また、JAバンク相談・苦情等受付窓口でも受け付けます。  
<裏面をご覧ください>

- 4 福井県農業協同組合中央会が設置・運営する福井県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。

福井県JAバンク相談所  
電話番号：0776-27-8222  
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) お客様が直接「紛争解決の申し立て」を行うことが可能な弁護士会は、福井弁護士会・京都弁護士会・愛知県弁護士会です。

## 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次の弁護士会を利用できます。

福井弁護士会 紛争解決センター  
電話番号：0776-23-5255  
受付時間：午前8時45分～午後5時15分  
月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)

京都弁護士会 紛争解決センター  
電話番号：075-231-2378  
受付時間：午前9時～正午、午後1時～午後5時  
月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)

愛知県弁護士会 紛争解決センター  
電話番号：052-203-1777  
受付時間：午前10時～午後4時  
月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口または福井県JAバンク相談所にお申し出ください。なお、福井弁護士会・京都弁護士会・愛知県弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

JAバンク相談・苦情等受付窓口  
<裏面をご覧ください>

福井県JAバンク相談所  
電話番号：0776-27-8222  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

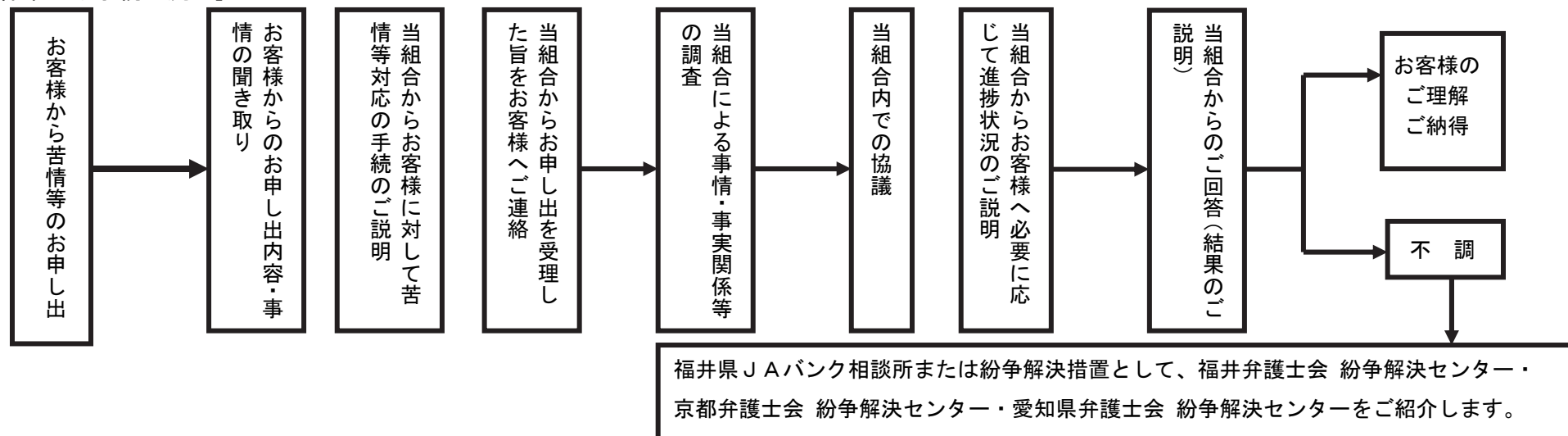
弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。詳しくは当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

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（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    |
|-------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|-------|---------|--------|---------|
| 福井市   | 0776- | 本店     | 33-8161 | 中藤島支店  | 54-2210 | 西藤島支店  | 24-0073 | 河合支店  | 55-0002 | 森田支店   | 56-0125 |
|       |       | 円山東支店  | 54-3622 | 東藤島支店  | 54-5433 | 円山西支店  | 54-0158 | 岡保支店  | 54-4576 | 和田支店   | 21-2670 |
|       |       | 六条支店   | 41-2201 | 酒生支店   | 41-3111 | 東郷支店   | 41-0019 | 木田支店  | 36-1303 | 社支店    | 36-6511 |
|       |       | 東安居支店  | 24-0391 | 西安居支店  | 37-1002 | 鶉支店    | 83-1100 | 鷹巣支店  | 86-1006 | 藁支店    | 85-1111 |
|       |       | 大安寺支店  | 59-1214 | 美山支店   | 90-3211 |        |         |       |         |        |         |
| 福井市南部 | 0776- | 本所     | 38-2750 | 麻生津支所  | 38-1321 | 文殊支所   | 38-1188 |       |         |        |         |
| 永平寺   | 0776- | 本所     | 63-2660 |        |         |        |         |       |         |        |         |
| 花咲ふくい | 0776- | 本店     | 67-8205 | 三国支店   | 82-0344 | 金津支店   | 73-0300 | 坂井支店  | 67-7777 | 芦原支店   | 77-2450 |
|       |       | 丸岡支店   | 66-8100 |        |         |        |         |       |         |        |         |
| はるえ   | 0776- | 本店     | 51-3300 | 東支店    | 51-0048 | 大石支店   | 72-0015 | 中央支店  | 51-0177 |        |         |
| テラル越前 | 0779- | 本店     | 65-1252 | 大野北支店  | 65-1264 | 大野西支店  | 65-1270 | 大野東支店 | 65-1272 | 大野南支店  | 64-1111 |
|       |       | 九頭竜出張所 | 78-2011 | 勝山南支店  | 88-0341 | 勝山中支店  | 88-0342 | 勝山北支店 | 89-2003 |        |         |
| たんなん  | 0778- | 本店     | 51-8000 | 舟津出張所  | 51-8011 | 新横江出張所 | 51-8012 | 神明出張所 | 51-8013 | 鯖江中央支店 | 51-8014 |
|       |       | 片上出張所  | 51-8015 | 鯖江北支店  | 51-8016 | 鯖江西支店  | 62-1300 | 豊出張所  | 62-1224 | 鯖江東支店  | 65-1018 |
|       |       | 河和田出張所 | 65-0002 | 今立南出張所 | 43-1140 | 服間出張所  | 43-1125 | 今立支店  | 43-1122 |        |         |
| 池田    | 0778- | 本所     | 44-6311 |        |         |        |         |       |         |        |         |
| 越前丹生  | 0778- | 本店     | 34-0013 | 朝日支店   | 34-0017 | 宮崎支店   | 32-2300 | 越前支店  | 37-0013 | 織田支店   | 36-0100 |
|       | 0776- | 越廼支店   | 89-2019 | 清水支店   | 98-3000 |        |         |       |         |        |         |
| 越前たけふ | 0778- | 本店     | 21-2604 | 中央支店   | 23-3100 | 東部支店   | 25-7777 | 王子保支店 | 22-0900 | 北日野支店  | 22-3355 |
|       |       | 味真野支店  | 27-1200 | 西部支店   | 28-7777 | 南条支店   | 47-7777 | 今庄支店  | 45-7777 |        |         |
| 敦賀美方  | 0770- | 本店     | 22-2500 | 敦賀支店   | 24-2500 | 東部支店   | 24-5800 | 粟野支店  | 22-5341 |        |         |
|       |       | みはま支店  | 32-1134 | みはま東支店 | 38-1341 |        |         |       |         |        |         |
|       |       | 三方五湖支店 | 45-1120 | 三十三支店  | 45-0703 | 西田支店   | 46-1111 |       |         |        |         |
| 若狭    | 0770- | 本店     | 56-5006 | 小浜支店   | 56-5053 | 大手町支店  | 52-2600 | 上中支店  | 62-1211 | 名田庄支店  | 67-2250 |
|       |       | 高浜支店   | 72-1150 | 大飯支店   | 77-1171 |        |         |       |         |        |         |

上記本支店(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(所)です。)

| JA名   | 部署名        | 電話番号         | 電子メール                          | JA名   | 部署名          | 電話番号         | 電子メール                         |
|-------|------------|--------------|--------------------------------|-------|--------------|--------------|-------------------------------|
| 福井市   | 信用共済部 金融   | 0776-33-8161 | kinyu@jafukui.or.jp            | たんなん  | 貯金課          | 0778-51-8043 | e-mail@ja.tannan.com          |
|       | 信用共済部 資金   | 0776-33-8162 | shikin@jafukui.or.jp           | 池田    | 企画管理課        | 0778-44-6311 | kanri@ikedaja-fukui.or.jp     |
| 福井市南部 | 金融部        | 0776-38-2750 | shinyou@ja-fukuishinanbu.or.jp | 越前丹生  | 信用課          | 0778-34-0013 | sinyou@nyuja-fukui.or.jp      |
| 永平寺   | 信用課        | 0776-63-2660 | sinyou@eiheiji-ja-fukui.or.jp  | 越前たけふ | 信用課          | 0778-21-2604 | tyokin@etakefu-ja-fukui.or.jp |
| 花咲ふくい | 金融課<br>融資課 | 0776-67-8205 | kinyu@hanasaki.or.jp           | 敦賀美方  | 信用共済部<br>信用課 | 0770-22-2500 | info@ja-tsurugamikata.or.jp   |
|       |            | 0776-67-8219 |                                |       |              |              |                               |
| はるえ   | 信用共済課      | 0776-51-3300 | shinyou@harue-ja-fukui.or.jp   | 若狭    | 金融部<br>信用課   | 0770-56-5006 | kinyu@wakasaja.or.jp          |
| テラル越前 | 信用課        | 0779-65-1460 | sinyou@jaterral.com            |       |              |              |                               |

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）