

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

## JAバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

わかやま農業協同組合

令和5年4月1日現在

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、当組合の窓口または以下の部署へお申し出ください。

JAわかやま（わかやま農業協同組合）	金融部
住 所	〒640-8305 和歌山市栗栖 642
電話番号	073-471-3732 F A X 073-473-8104
受付時間	午前9時～5時
受付媒体	電話、F A X、手紙、面談

- 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、お申出者のご理解を得たうえで、JAバンクわかやま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

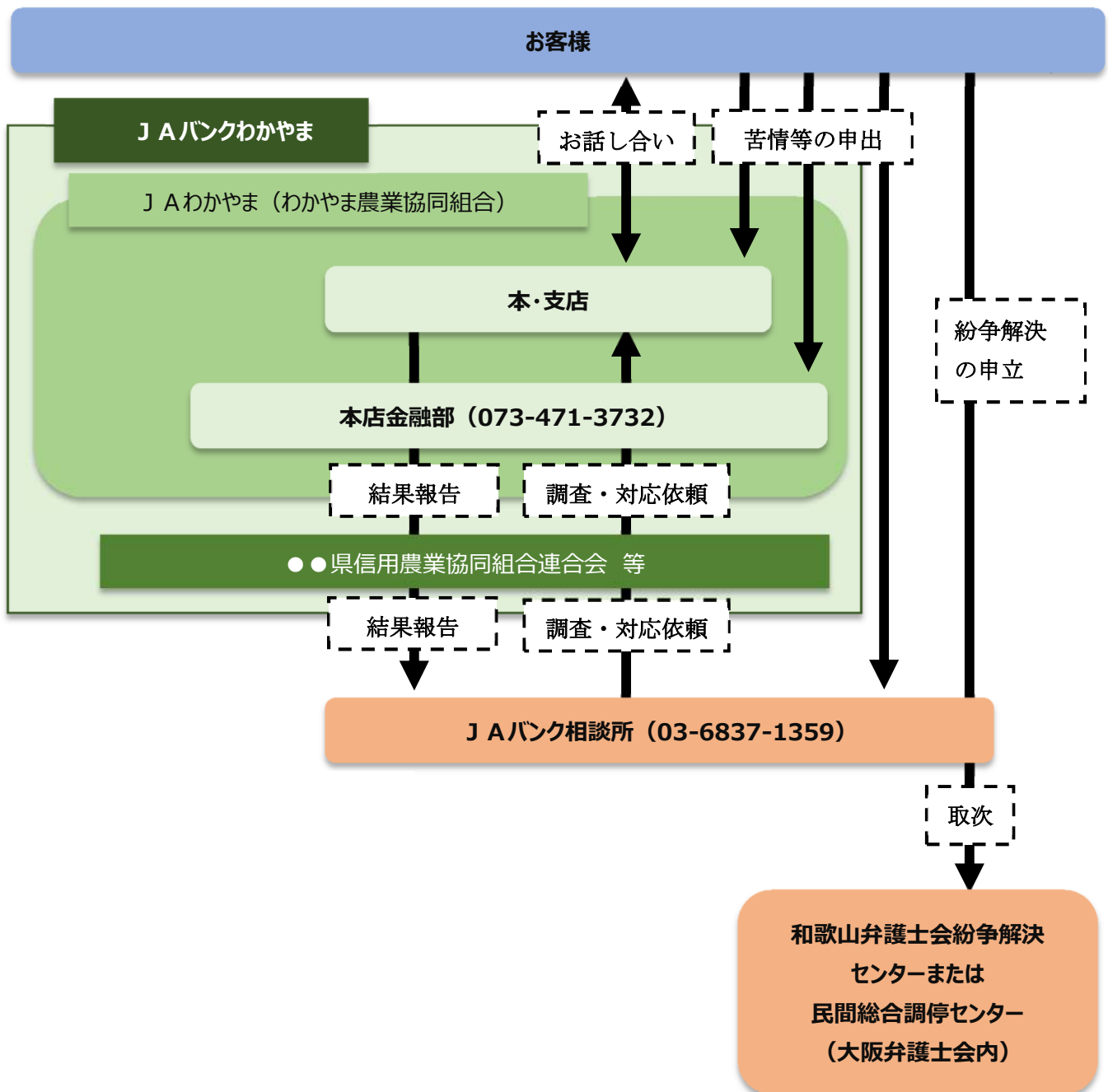
受付時間 9:00～17:00（金融機関休業日を除きます）

※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 以下の弁護士会等が設置・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」部または上記JAバンク相談所へお申し出ください。

- 和歌山弁護士紛争解決センター
- 民間総合調停センター（大阪弁護士会内）

- 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。



# 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]

わかやま農業協同組合

- 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]

