

# JAバンクの苦情処理措置および 紛争解決措置について

北びわこ農業協同組合

令和3年4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。

|      |              |       |              |
|------|--------------|-------|--------------|
| 浅井支店 | 0749-74-3101 | 虎姫支店  | 0749-73-3333 |
| びわ支店 | 0749-72-3261 | 湖北支店  | 0749-78-1237 |
| 高月支店 | 0749-85-2266 | 木之本支店 | 0749-82-3001 |
| 余呉支店 | 0749-86-3025 | 永原支店  | 0749-89-1131 |

上記本支店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（本店 信用共済部）

電話番号：0749-78-2407

電子メール：shinyou@kitabiwako.jas.or.jp

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バンク滋賀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

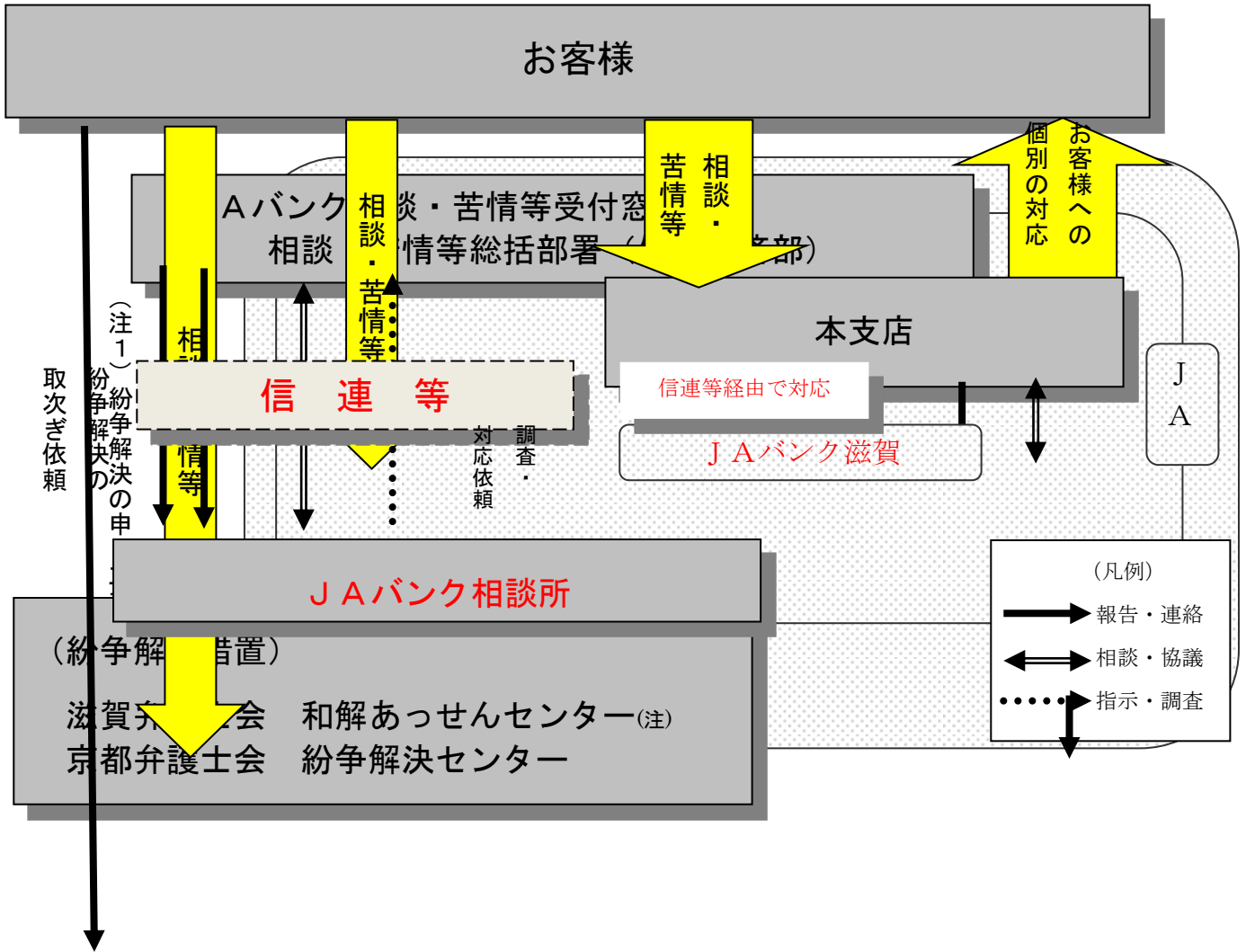
電話番号：03-6837-1359

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) 滋賀弁護士会へ直接お申し立てをされる場合には事前に弁護士による法律相談（有料）を受け、紹介状を作成していただく必要があります。（弁護士を代理人としてお申し立てされる場合は不要です。）

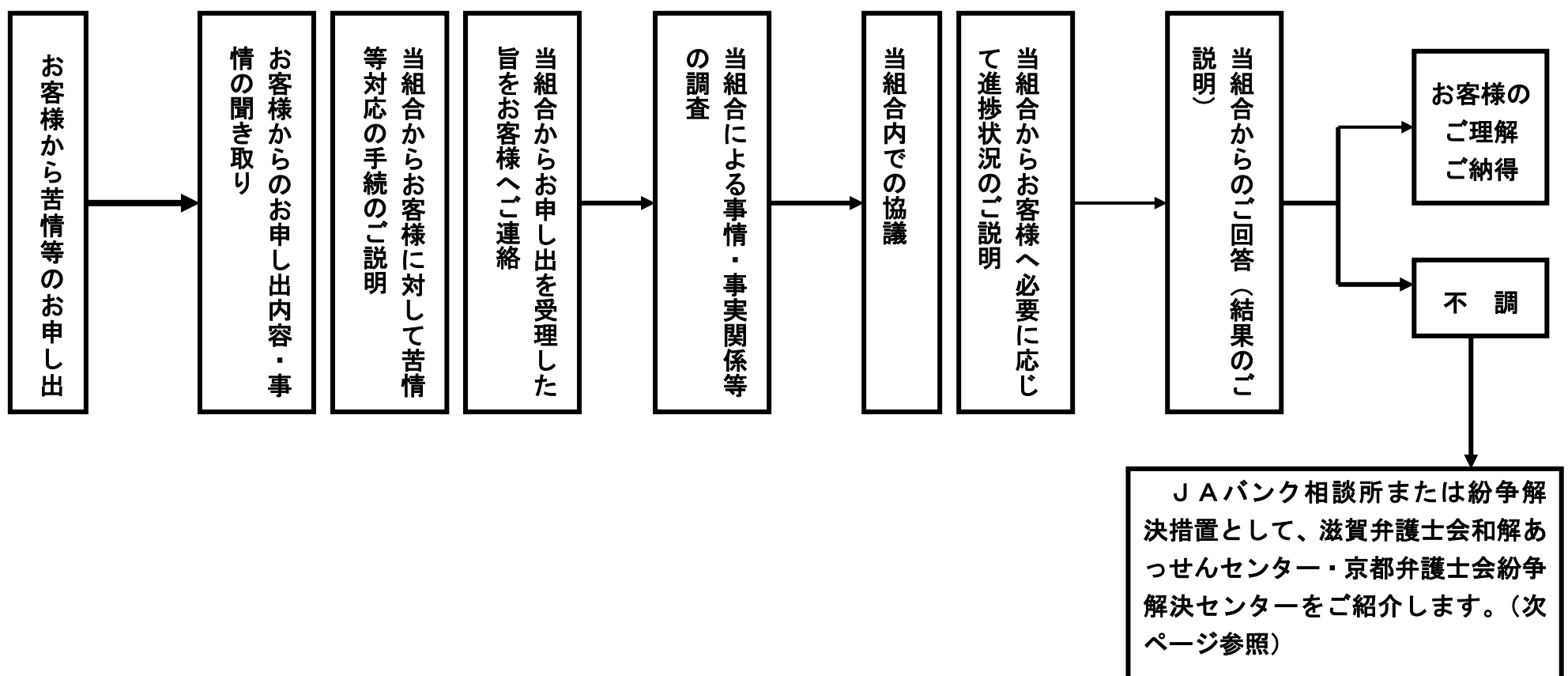
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

北びわこ農業協同組合

- 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（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。

### 滋賀弁護士会 和解あっせんセンター

電話番号：077-522-3238

受付時間：午前9時～正午

午後1時～5時

月曜日～金曜日（土日祝日を除く）

### 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～5時

月曜日～金曜日（土日祝日を除く）

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JAバンク相談所にお申し出ください。

なお、滋賀弁護士会和解あっせんセンター・京都弁護士会紛争解決センターには直接お申し立ていただくことも可能です。

ただし、滋賀弁護士会和解あっせんセンターへ直接お申し立てをされる場合には、事前に弁護士による法律相談（有料）を受け、紹介状を作成してもらう必要があります。（弁護士を代理人としてお申し立てされる場合は不要です。）

### JAバンク相談・苦情等受付窓口（本店 信用共済部）

電話番号：0749-78-2407

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

### 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。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。