

# J Aバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

西美濃農業協同組合  
平成 23 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、J A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出ください。

市外局番 (0584)

本店金融部	73 - 8135	南平野支店	27 - 3625	養老支店	32 - 0295
		下宮支店	27 - 2202	広幡支店	32 - 0596
中部支店	78 - 2367	神戸北支店	27 - 2051	上多度支店	32 - 0595
安井支店	78 - 2731	名森支店	64 - 3311	養老北支店	32 - 0115
宇留生支店	91 - 3685	輪之内支店	69 - 3131	笠郷支店	35 - 2611
静里支店	91 - 4028	牧支店	64 - 2006	池辺支店	37 - 2007
綾里支店	91 - 2565	結支店	62 - 5148	牧田支店	47 - 2511
川並支店	89 - 4014	墨俣支店	62 - 5101	多良支店	45 - 3131
和合支店	81 - 2014	高須支店	53 - 1133	時支店	45 - 3007
三城支店	78 - 2509	吉里支店	53 - 1108	垂井支店	22 - 1006
荒崎支店	91 - 2034	東江支店	53 - 1158	宮代支店	22 - 0054
南杭瀬支店	89 - 4713	大江支店	54 - 5111	表佐支店	22 - 0058
多芸島支店	89 - 1432	西江支店	54 - 5511	合原支店	22 - 0134
洲本支店	89 - 3161	平田支店	66 - 2003	府中支店	22 - 1005
浅草支店	89 - 4720	野寺支店	67 - 3107	岩手支店	22 - 1030
中川支店	81 - 2453	南濃支店	55 - 0345	垂井東支店	22 - 1026
赤坂支店	71 - 0043	下多度支店	57 - 2221	関ヶ原支店	43 - 0001
青墓支店	91 - 0122	石津支店	56 - 1321	今須支店	43 - 5321
神戸支店	27 - 4101	高田支店	32 - 0528		

上記の本支店で受け付けします。

受付時間：午前9時～午後5時

(金融機関の休業日を除く)

また、Eメールでも受け付けします。

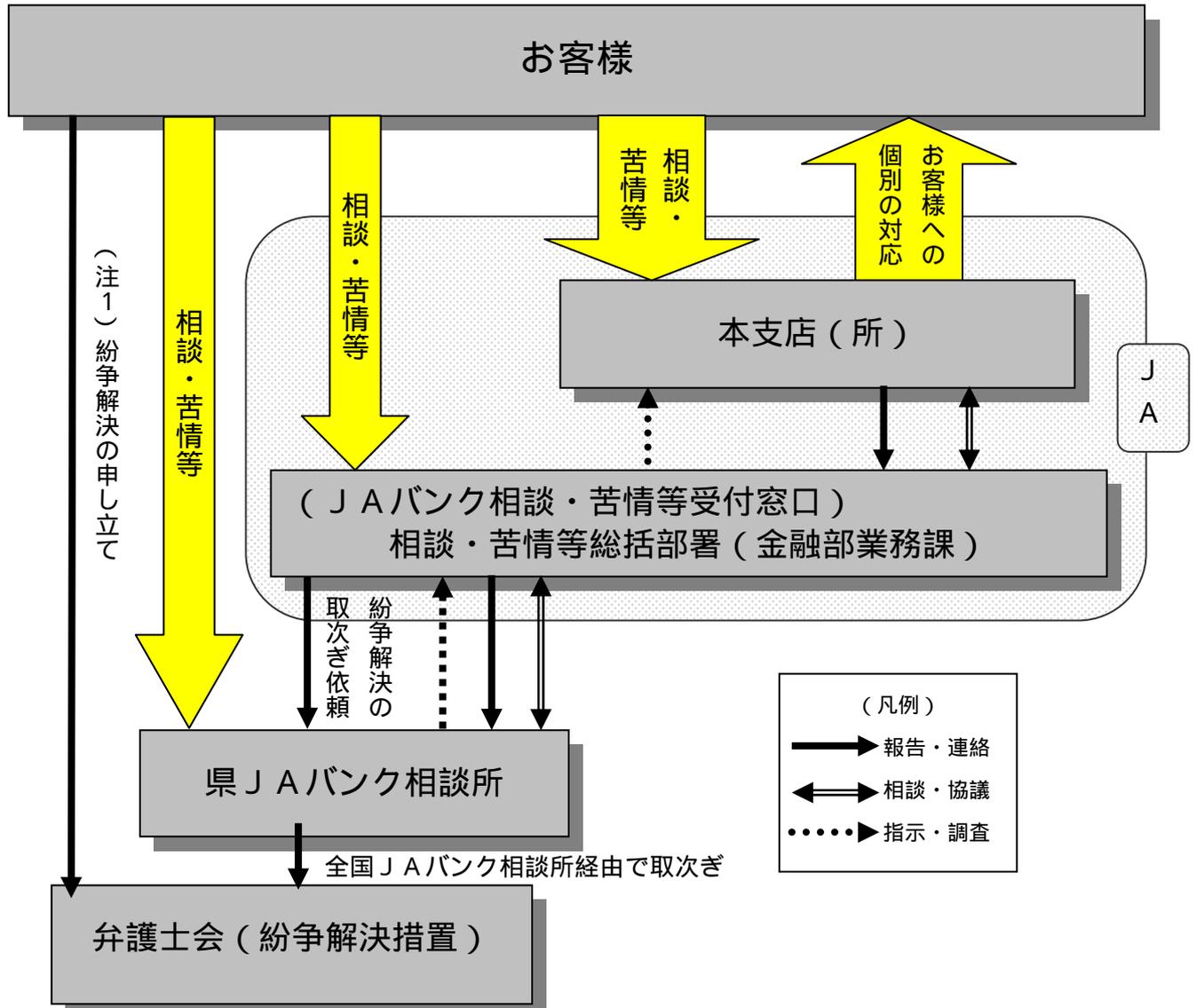
電子メール：info@jan.or.jp.

お申出者のご了解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

岐阜県J Aバンク相談所  
電話番号：0120-200-787  
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1）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下記とおりです。

東京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
第一東京弁護士会仲裁センター	京都弁護士会紛争解決センター
第二東京弁護士会仲裁センター	兵庫県弁護士会紛争解決センター
横浜弁護士会紛争解決センター	広島弁護士会仲裁センター
山梨県弁護士会民事紛争処理センター	愛媛弁護士会紛争解決センター
新潟県弁護士会示談あっせんセンター	福岡県弁護士会紛争解決センター （天神弁護士センター）
福岡県弁護士会紛争解決センター （北九州法律相談センター）	福岡県弁護士会紛争解決センター （久留米法律相談センター）

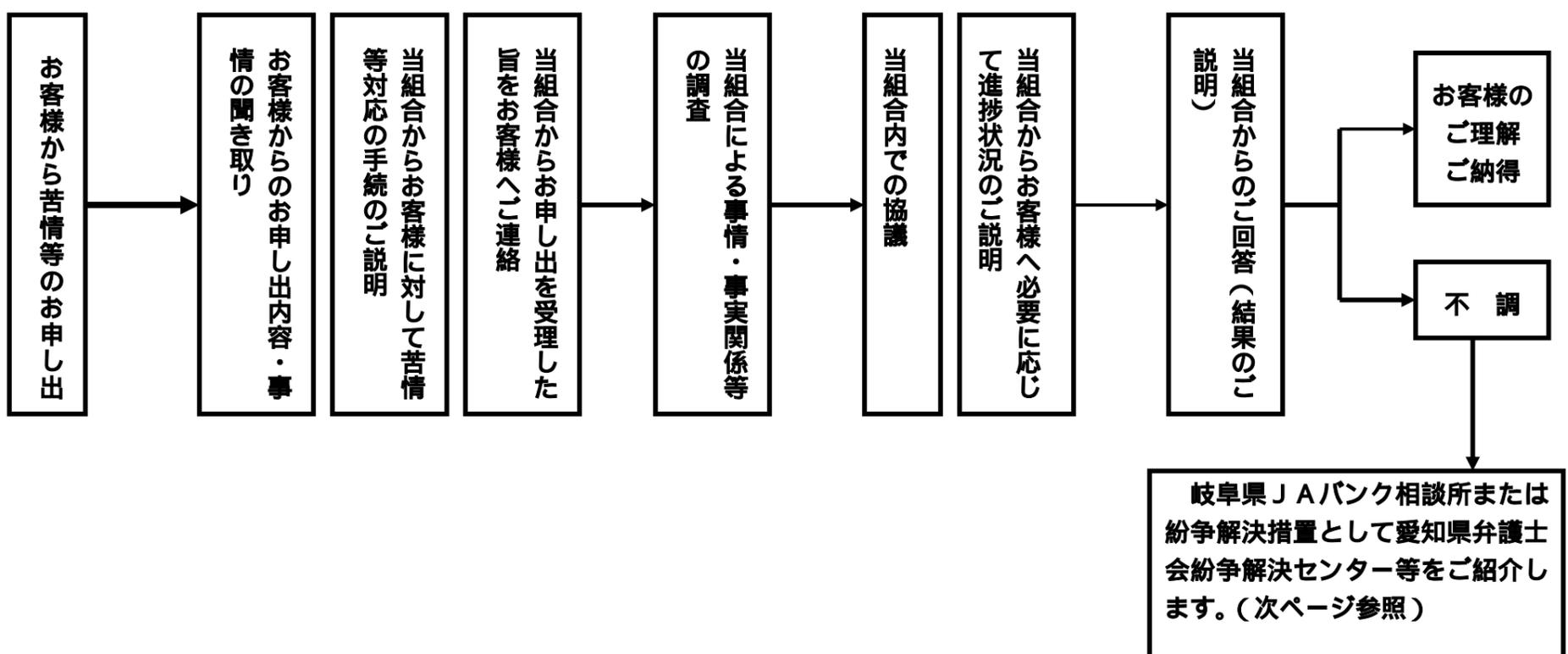
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

## [ 当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要 ]

西美濃農業協同組合

- 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であっても、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。

弁護士会の利用に際しては、当組合のJ Aバンク相談・苦情等受付窓口または岐阜県J Aバンク相談所にお申し出ください。

なお、東京弁護士会ほか11弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

### 【お客様が直接お申し立て可能な弁護士会】

名称	電話番号	受付日	受付時間
東京弁護士会紛争解決センター	03-3581-0031	月～金（祝日、年末年始を除く）	9：30～15：00
第一東京弁護士会仲裁センター	03-3595-8588	月～金（祝日、年末年始を除く）	10：00～12：00 13：00～16：00
第二東京弁護士会仲裁センター	03-3581-2249	月～金（祝日、年末年始を除く）	9：30～12：00 13：00～17：00
横浜弁護士会紛争解決センター	045-211-7716	月～金（祝日、年末年始を除く）	10：00～12：00 13：00～16：00
山梨県弁護士会民事紛争処理センター	055-235-7202	月～金（祝日、年末年始を除く）	9：00～17：00
新潟県弁護士会示談あっせんセンター	025-222-3765 025-224-2082	月～金（祝日、年末年始等 <sup>（注）</sup> を除く）	9：00～12：00 13：00～17：00
愛知県弁護士会紛争解決センター	052-203-1777	月～金（祝日、年末年始を除く）	10：00～16：00
京都弁護士会紛争解決センター	075-231-2378	月～金（祝日、年末年始を除く）	9：30～12：00 13：00～16：30
兵庫県弁護士会紛争解決センター	078-341-8227	月～金（祝日、年末年始等 <sup>（注）</sup> を除く）	9：00～17：00
広島弁護士会仲裁センター	082-225-1600	月～土（火曜、祝日、年末年始等 <sup>（注）</sup> を除く）	10：00～16：00
愛媛弁護士会紛争解決センター	089-941-6279	月～金（祝日、年末年始を除く）	10：00～12：00 13：00～16：00
福岡県弁護士会紛争解決センター（天神弁護士センター）	092-741-3208	月～金（祝日、年末年始等 <sup>（注）</sup> を除く）	9：00～17：00
福岡県弁護士会紛争解決センター（北九州法律相談センター）	093-561-0360	月～金（祝日、年末年始等 <sup>（注）</sup> を除く）	9：00～12：00 13：00～17：00
福岡県弁護士会紛争解決センター（久留米法律相談センター）	0942-30-0144	月～金（祝日、年末年始等 <sup>（注）</sup> を除く）	9：00～12：00 13：00～17：00

（注）お盆等が休日になる場合があります。「詳しくは弁護士会にご確認ください。」

【 J Aバンク相談所を通じてご利用できる弁護士会】

総合紛争解決センター（大阪府）	埼玉弁護士会示談あっせん・仲裁センター
岡山弁護士会岡山仲裁センター	富山県弁護士会紛争解決センター
仙台弁護士会紛争解決支援センター	静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター
山形県弁護士会示談あっせんセンター	鹿児島県弁護士会紛争解決センター

J Aバンク相談・苦情等受付窓口  
電話番号：0584-73-8135  
受付時間：午前9時～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）

岐阜県 J Aバンク相談所  
電話番号：0120-200-787  
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 J Aバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。