

# JAバンクの苦情処理措置 および紛争解決措置について

東西しらかわ農業協同組合  
平成30年7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。

表郷支店	0248-32-2135
矢吹中央支店	0248-42-4141
棚倉支店	0247-33-3141
矢祭支店	0247-46-3145
塙支店	0247-43-0209
鮫川支店	0247-49-3131
本店	0247-57-5923

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 金融共済部 金融課)

電話番号：0247-57-5925

受付時間：午前9時～午後5時

(祝日および金融機関の休業日を除く)

- 4 一般社団法人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バンク福島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。

一般社団法人 JAバンク相談所

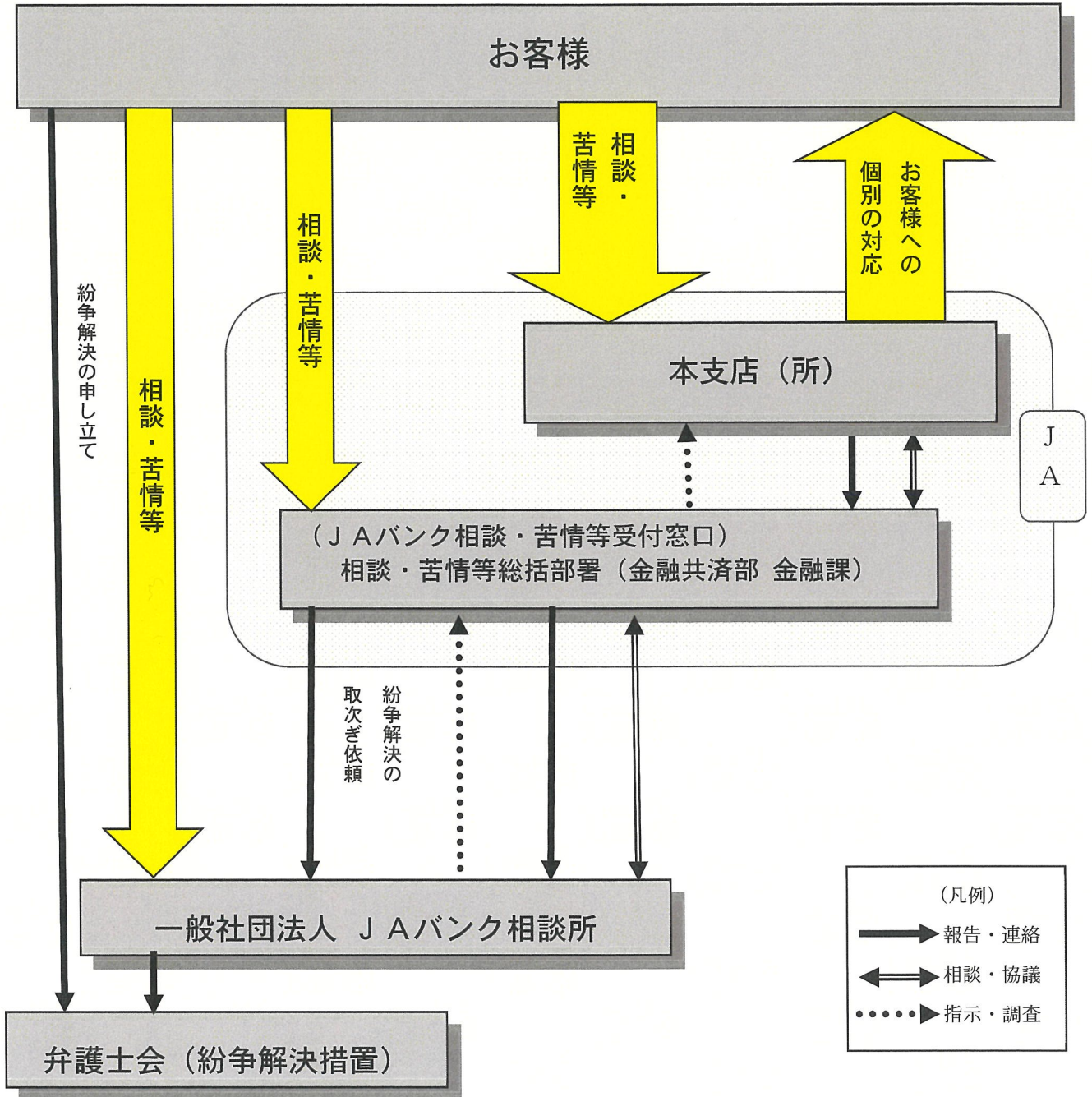
電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時～午後5時

(祝日および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。



## 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。

### 福島県弁護士会 示談あっせんセンター

電話番号：024-534-2334

受付時間：月～金曜日 午後1時～午後4時  
(祝祭日を除く)

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福島県JAバンク相談所にお申し出ください。

なお、福島県弁護士会示談あっせんセンター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

(JA 東西しらかわ 本店 金融共済部 金融課)

電話番号：0247-57-5925

受付時間：午前9時～午後5時

(祝日および金融機関の休業日を除く)

### 一般社団法人 JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時

(祝日および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。