

JAバンクの苦情処理措置及び紛争解決措置について

花巻農業協同組合

苦情処理措置の概要

令和2年3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バンクに関するご相談及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。

| | | | |
|-------------|--------------|--------------------|--------------|
| 本店営業課 | 0198-23-0984 | 東和町支店金融課 | 0198-42-3111 |
| 花巻・宮野目支店金融課 | 0198-24-9111 | 北上・みなみ・さくら・二子支店金融課 | |
| 矢沢支店金融課 | 0198-23-5218 | | 0197-71-1351 |
| 湯本支店金融課 | 0198-27-2326 | 和賀町・岩崎・横川目支店金融 | 0197-73-5111 |
| 湯口支店金融課 | 0198-28-2224 | 江釣子支店金融課 | 0197-77-2511 |
| 笹間・太田支店金融課 | 0198-29-2211 | 湯田・沢内支店金融課 | 0197-85-3211 |
| 石鳥谷支店金融課 | 0198-45-6331 | 遠野・上郷・宮守支店金融課 | 0198-62-2474 |
| 石鳥谷東支店金融課 | 0198-45-3511 | 大槌支店金融課 | 0193-42-4170 |
| 大迫町支店金融課 | 0198-48-3111 | 釜石・鶴住居支店金融課 | 0193-22-2284 |

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 電話番号：0198-22-6270

電子メール：kinyu@jahanamaki.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、お申し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。

JAバンク相談所

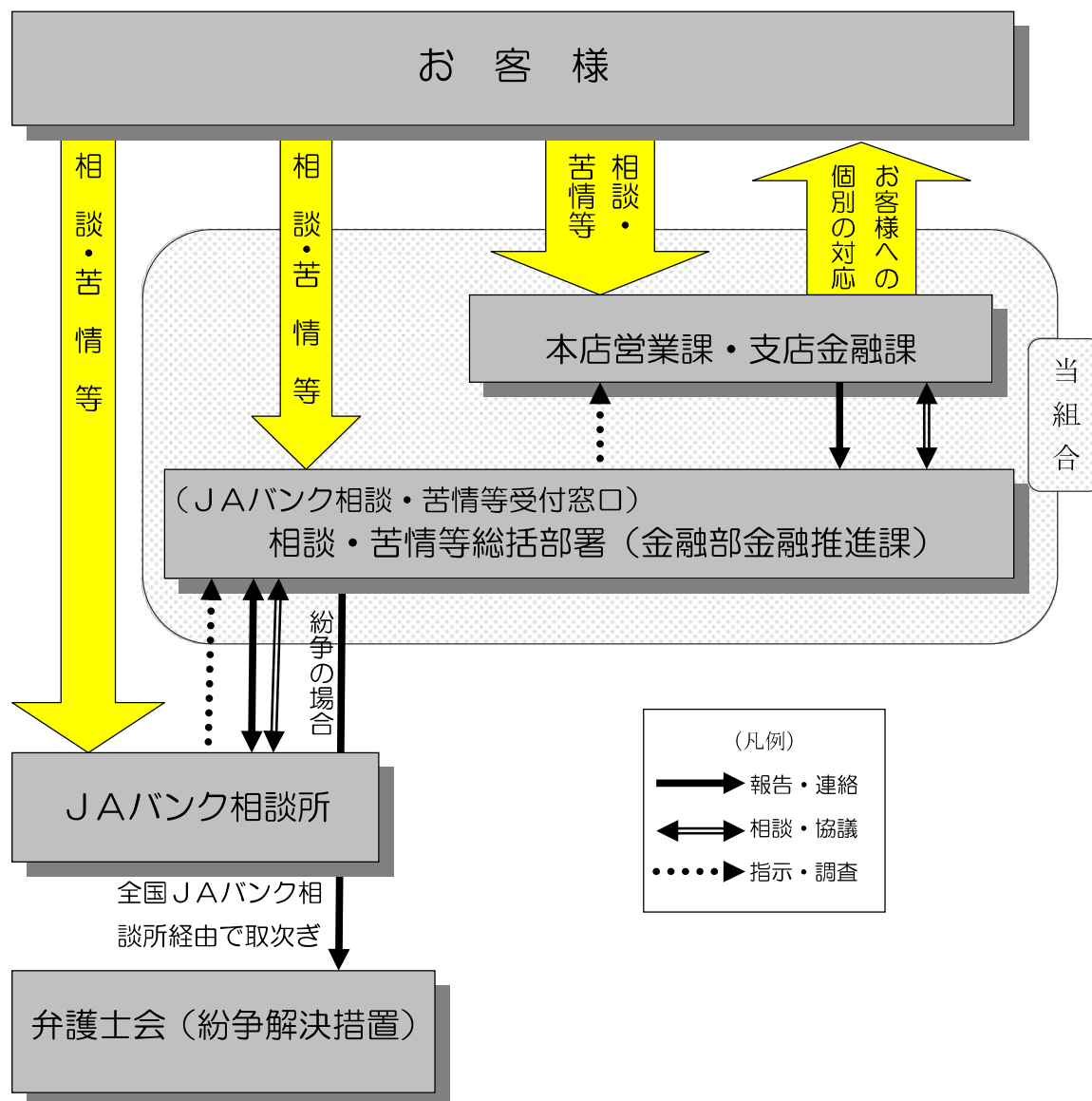
電話番号：03-6837-1359

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（平成30年7月2日現在）

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。



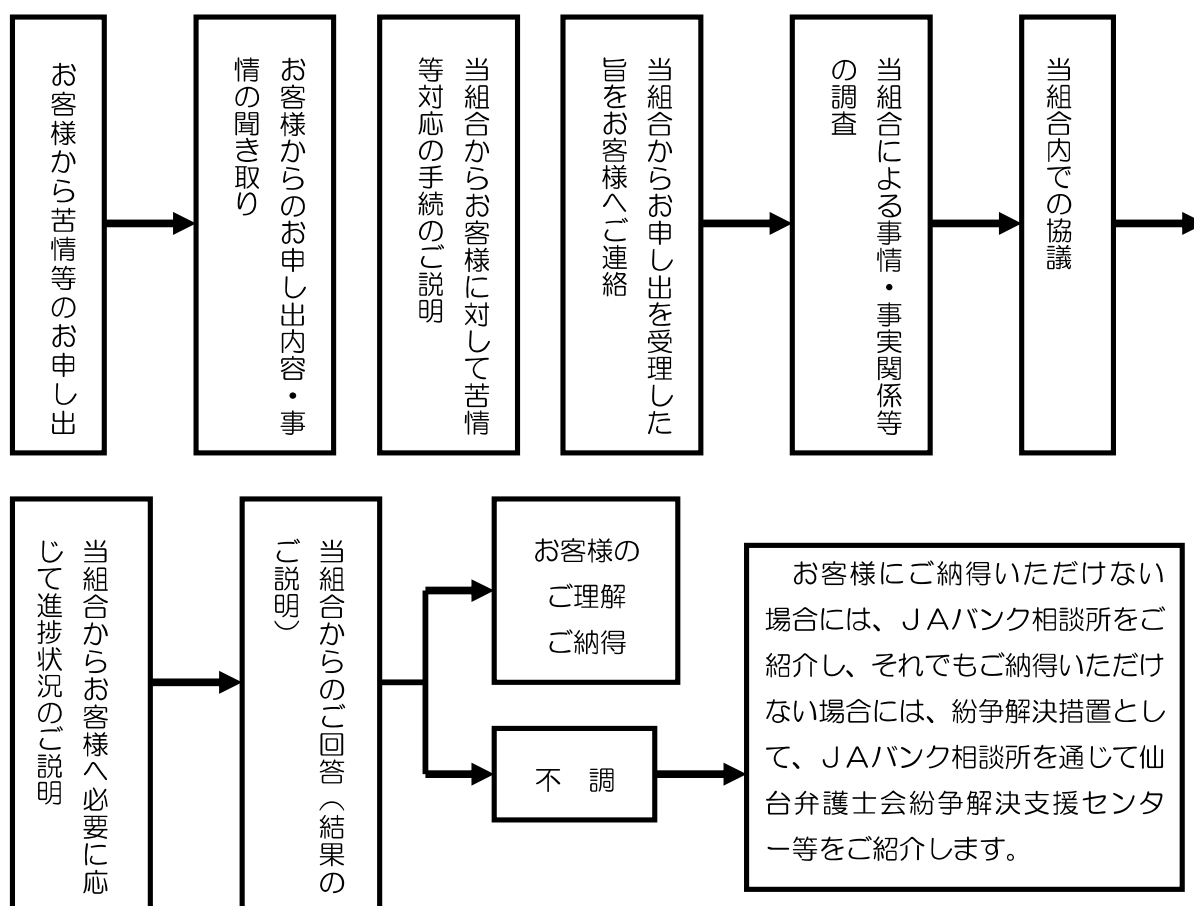
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（ＪＡバンク苦情等対応要領）の概要]

花巻農業協同組合

- 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 当組合では、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て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、納得のいくような解決ができず、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、JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として弁護士会を利用できます。

仙台弁護士会 紛争解決支援センター

弁護士会では「仲裁センター」等を設置しており、あっせんまたは仲裁により紛争解決業務を行います。

JAバンク相談所は、弁護士会等と提携しており、お客様はJAバンク相談所を通じて弁護士会仲裁センター等をご利用いただけます。

なお、手続きの詳細は、JAバンク相談所（03-6837-1359）にお尋ねください。

- ※ 当組合は外部機関の紛争解決手続係属中も、お客様に、必要に応じて資料のご提供やご説明を行います。
- ※ 外部機関による紛争解決については、訴訟になる場合があります。