ＪＡバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

わかやま農業協同組合
平成29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。

本店金融部　０７３－４７１－３７３２
各　支　店　〔支　店　一　覧〕

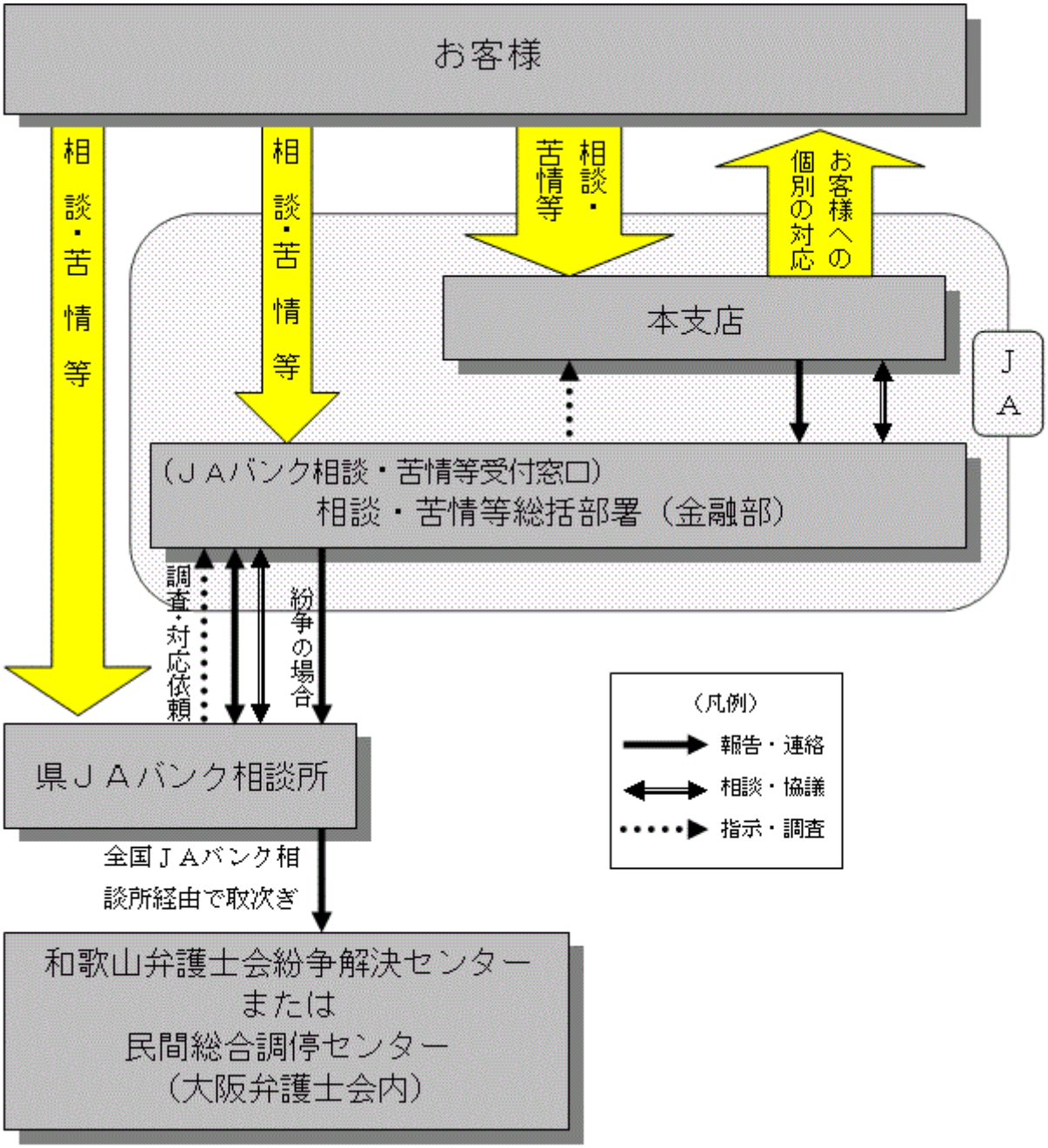
受付時間：午前９時～午後５時
（金融機関の休業日を除く）

4. 和歌山県農業協同組合中央会が設置・運営する和歌山県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。

和歌山県ＪＡバンク相談所
電話番号：０７３－４２６－０３３０
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。



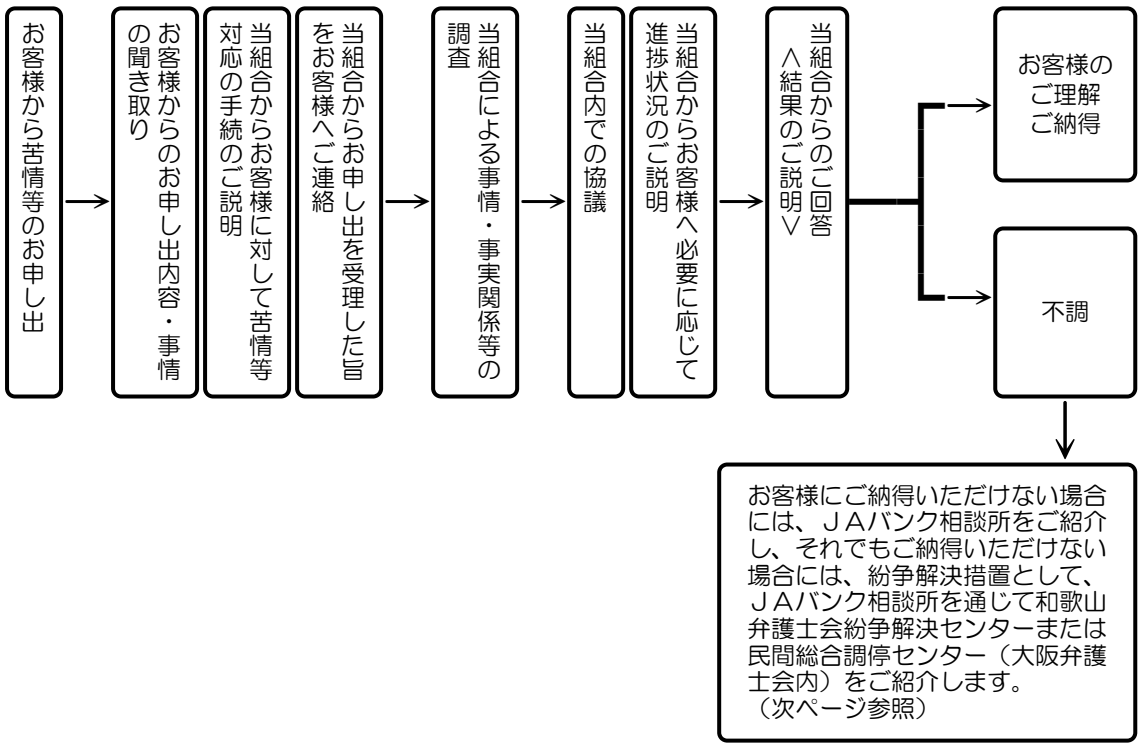
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

わかやま農業協同組合

［当組合の内部規則（ＪＡバンク苦情等対応要領）の概要］

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、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下記のいずれかの機関を利用できます。

和歌山弁護士会紛争解決センター
民間総合調停センター（大阪弁護士会内）

上記弁護士会の利用に際しては、ＪＡバンク相談所を通じてのご利用となりますので、以下の当組合のＪＡバンク相談・苦情等受付窓口または和歌山県ＪＡバンク相談所にお申し出ください。

ＪＡバンク相談・苦情等受付窓口
電話番号：０７３－４７１－３７３２
受付時間：午前９時～午後５時
（金融機関の休業日を除く）

和歌山県ＪＡバンク相談所
電話番号：０７３－４２６－０３３０
受付時間：午前９時～午後５時
（金融機関の休業日を除く）