

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

九個荘農業協同組合
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。

本所 金融課 072-828-4441
神田支所 072-826-2059

上記本支所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：072-828-4441
電子メール：kukasyo@osaka-ja.co.jp

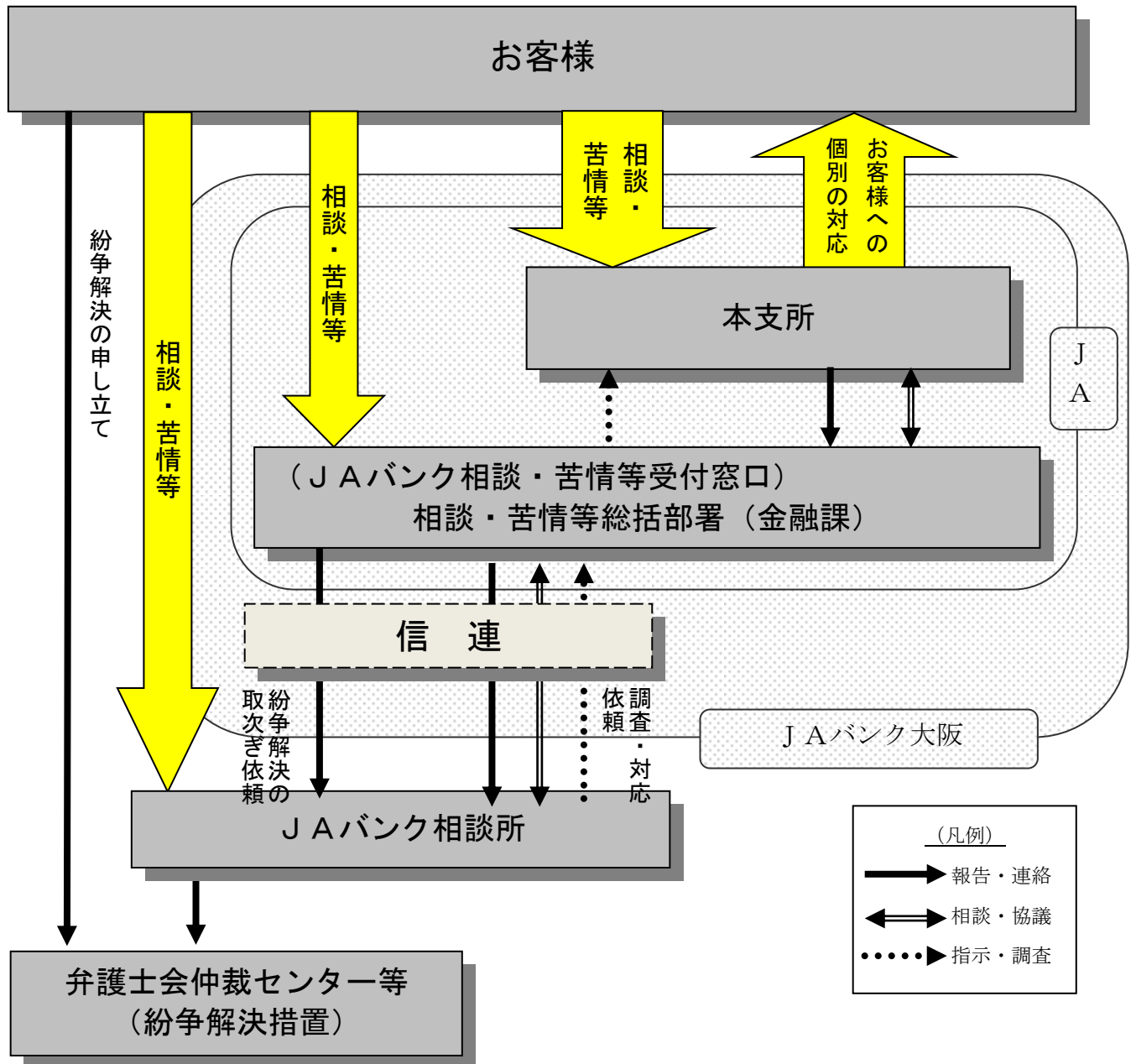
受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

- 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、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。



お客様は、「紛争解決の申し立て」において、以下の全国6つの弁護士会仲裁センター等をご利用いただくことができます。

東京三弁護士会（東京、第一東京、第二東京）仲裁センター等、京都弁護士会紛争解決センター、公益社団法人 民間総合調停センター（大阪府）、兵庫県弁護士会紛争解決センター

なお、下線は、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仲裁センター等です。

公益社団法人 民間総合調停センター（大阪府）のご利用は、JAバンク相談所にお申し出下さい。

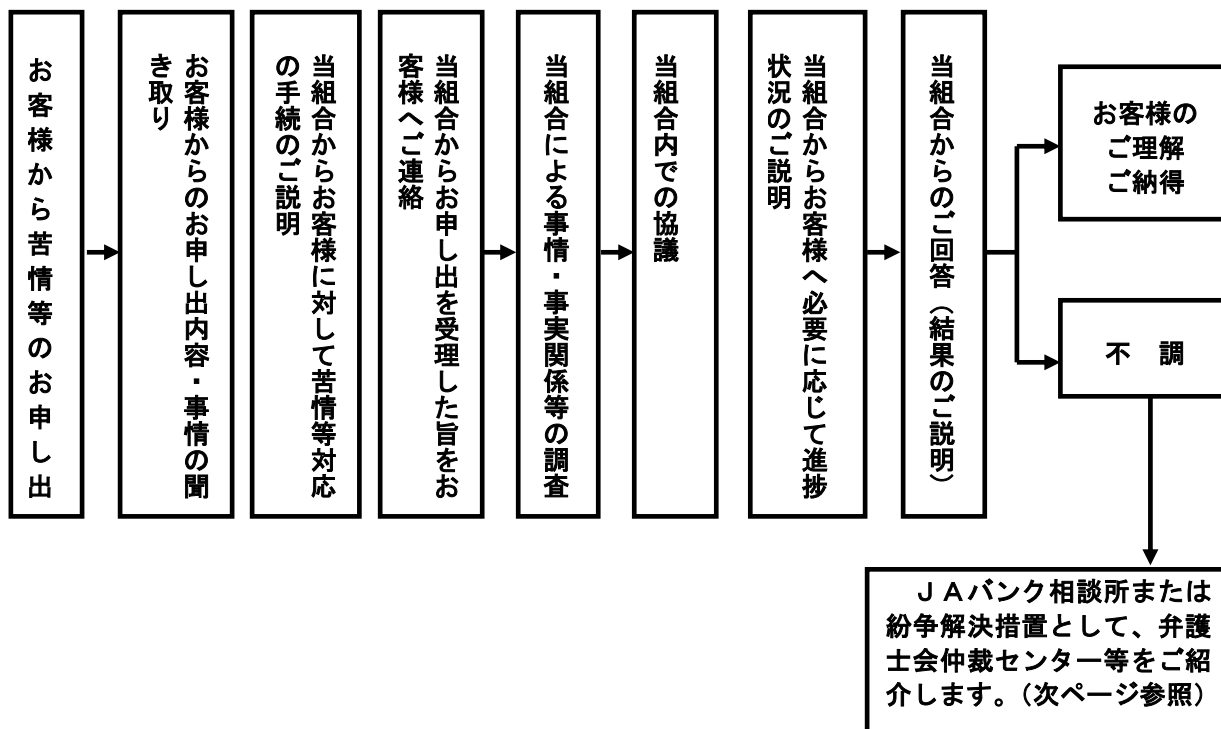
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応規程）の概要]

九個荘農業協同組合

- 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仲裁センター等を利用できます。

東京弁護士会紛争解決センター

電話番号：03-3581-0031
受付時間：9：30～12：00、
13：00～15：00
月曜日～金曜日（祝日・年末年始除く）

第一東京弁護士会仲裁センター

電話番号：03-3595-8588
受付時間：10：00～12：00、
13：00～16：00
月曜日～金曜日（祝日・年末年始除く）

第二東京弁護士会仲裁センター

電話番号：03-3581-2249
受付時間：9：30～12：00、
13：00～17：00
月曜日～金曜日（祝日・年末年始除く）

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：9：00～17：00
月曜日～金曜日（祝日・年末年始除く）

兵庫県弁護士会紛争解決センター

電話番号：078-341-8227
受付時間：9：00～17：00
月曜日～金曜日（祝日・年末年始・お盆等除く）

公益社団法人 民間総合調停センター（大阪府）

J Aバンク相談所を通じてのご利用となります。

これらの弁護士会仲裁センター等のご利用に際しては、以下の当組合のJ Aバンク相談・苦情等受付窓口またはJ Aバンク相談所にお申し出ください。

当組合J Aバンク相談・苦情等受付窓口
J Aバンク相談所

電話番号：072-828-4441
電話番号：03-6837-1359

<受付はいずれも午前9時～午後5時まで（金融機関の休業日を除く）>

なお、東京三弁護士会（東京、第一東京、第二東京）、京都弁護士会、兵庫県弁護士会の仲裁センター等には直接お申し立ていただくことも可能です。

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。

また、東京三弁護士会（東京、第一東京、第二東京）の仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。

- ① 現地調停：東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当ります。

例えば、お客様は、兵庫県弁護士会紛争解決センターにお越しいただき、当該弁護士会のあっせん人とは面談で、東京の弁護士会のあっせん人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続を進めることができます。

- ② 移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。

例えば、兵庫県弁護士会紛争解決センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会紛争解決センターで手続を進めることができます。

※ 現地調停、移管調停は全国の全ての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容はJAバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センター等にお問合せください。

J Aバンク利用者保護等管理方針

九 個 荘 農 業 協 同 組 合

(平成 22 年 10 月 1 日 制定)

九個荘農業協同組合(以下「当組合」という)は、お客さまの正当な利益の保護と利便の確保のため、以下の方針を遵守いたします。また、お客さまの保護と利便の向上に向けて継続的な取組みを行います。

- 1 当組合は、お客さまに対する取引または金融商品の説明(経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの説明を含む)および情報提供を適切かつ十分に行います。
- 2 当組合は、お客さまからの相談・苦情等について、公正・迅速・誠実に対応(経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの対応を含む)し、お客さまの理解と信頼が得られるよう適切かつ十分に対応いたします。
- 3 当組合は、お客さまに関する情報について、法令等に基づく適正かつ適法な手段による取得ならびに情報の紛失、漏洩および不正利用等の防止のための必要かつ適切な措置を講じます。
- 4 当組合が行う事業を外部に委託するにあたっては、お客さま情報の管理やお客さまへの対応が適切に行われるよう、努めます。
- 5 当組合は、当組合との取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理いたします。

※1. 本方針の「お客さま」とは、「農業協同組合法その他関連法令等により営む信用事業で取引をされている方および今後取引を検討されている方」をいいます。

※2. 本方針の「取引」とは、「与信取引(貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約)、貯金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等においてお客さまと当組合との間で事業として行われるすべての取引」をいいます。