

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

高槻市農業協同組合
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、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。

本店営業部	072(671)5426	芥川支店	072(683)5821	芝生支店	072(677)1694
樫田支店	072(688)9424	芥川東支店	072(682)0056	三箇牧支店	072(677)1606
清水支店	072(688)0055	五領支店	072(669)3621	唐崎支店	072(678)1331
原支店	072(689)0778	大冠支店	072(675)0301	阿武野支店	072(694)0268
真上支店	072(685)0986	大塚支店	072(672)0850	富田支店	072(696)0021
磐手支店	072(685)5876	如是支店	072(696)1888	島本支店	075(961)0080

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

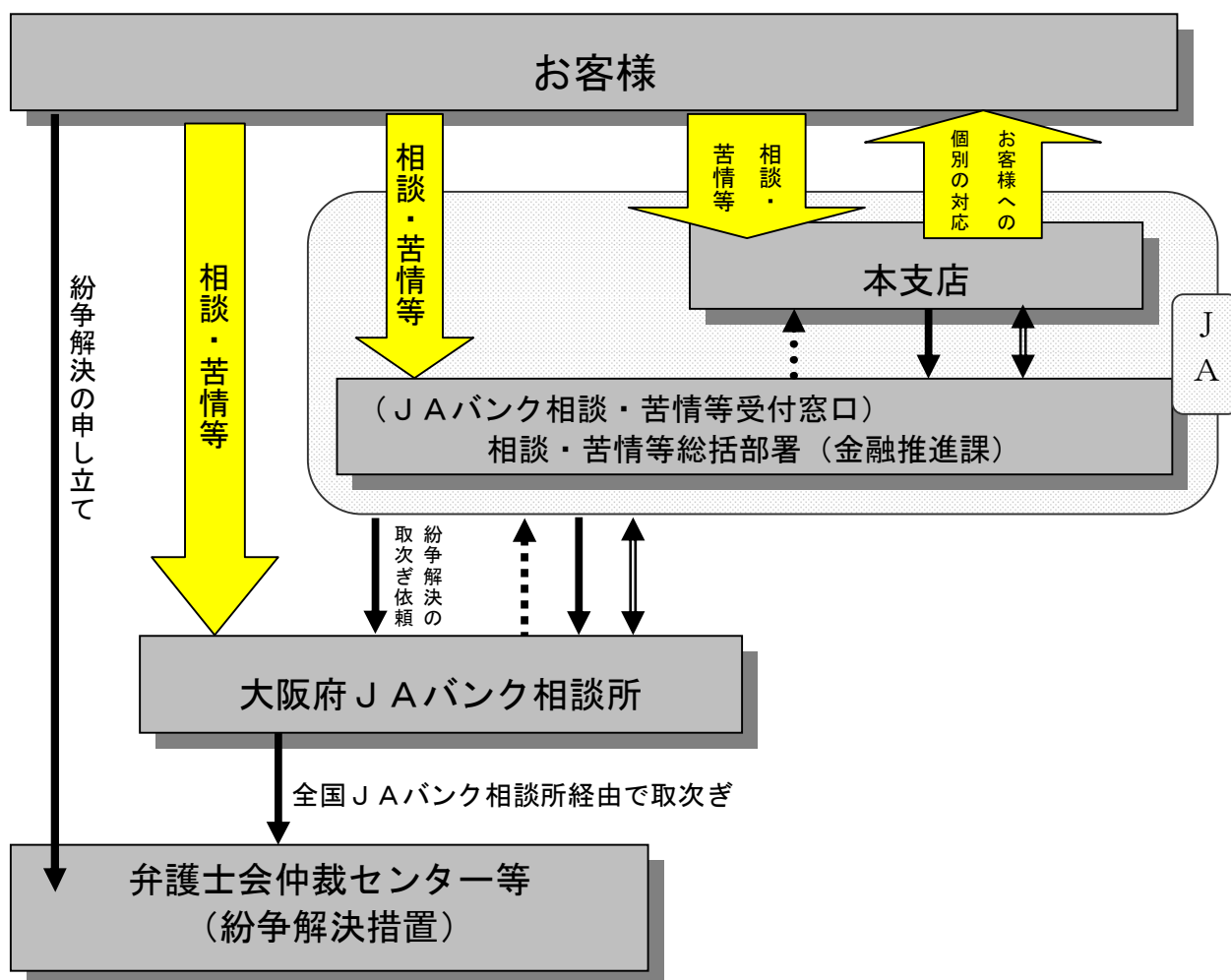
JAバンク相談・苦情等受付窓口受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）
電話番号：072-672-9614
電子メール：takatuki@win.jaosk.jp

- 4 大阪府農業協同組合中央会が設置・運営する大阪府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。

大阪府JAバンク相談所
電話番号：06-6204-3669
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23年4月1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。



お客様は、「紛争解決の申し立て」において、下表のとおり全国20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、仙台弁護士会紛争解決支援センター、山形県弁護士会示談あっせんセンター、埼玉弁護士会示談あっせん・仲裁センター、横浜弁護士会紛争解決センター、山梨県弁護士会民事紛争処理センター、新潟県弁護士会示談あっせんセンター、富山県弁護士会紛争解決センター、静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター、愛知県弁護士会紛争解決センター、京都弁護士会紛争解決センター、公益社団法人 総合紛争解決センター（大阪府）、兵庫県弁護士会紛争解決センター、岡山弁護士会岡山仲裁センター、広島弁護士会仲裁センター、愛媛弁護士会紛争解決センター、福岡県弁護士会紛争解決センター、鹿児島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。

下線以外の弁護士会仲裁センター等のご利用は、大阪府JAバンク相談所にお申し出下さい。

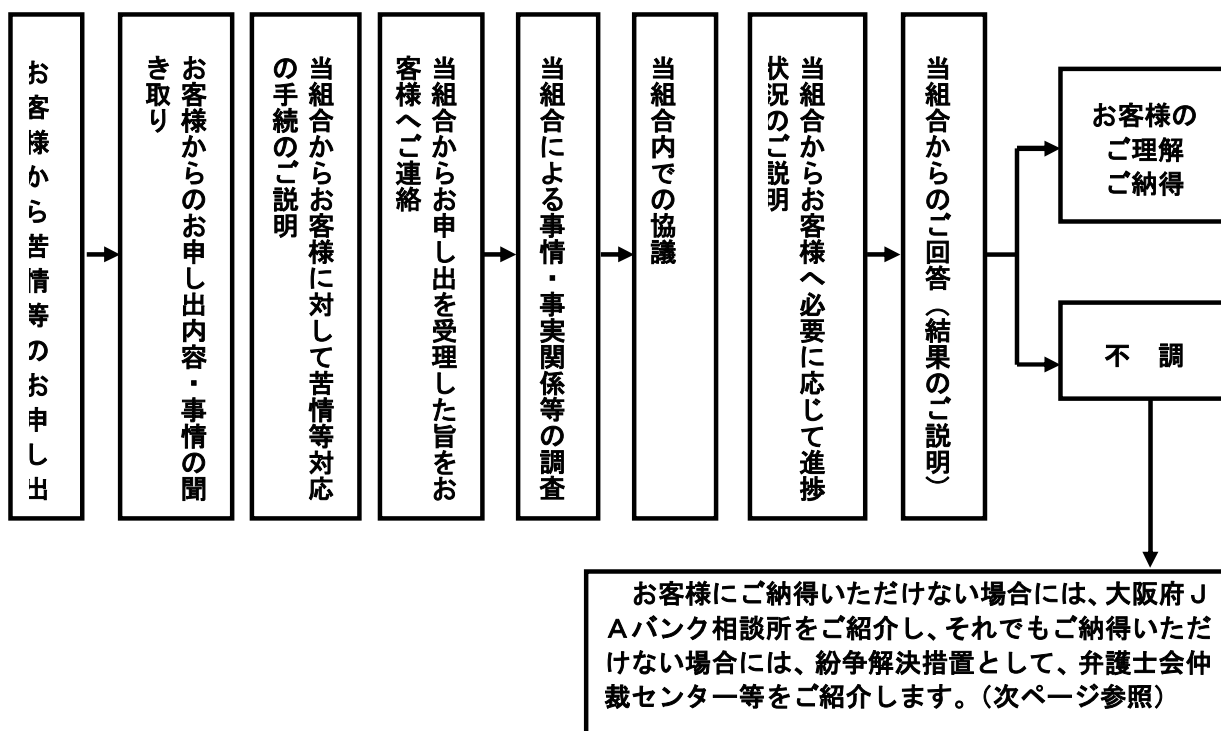
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応規程）の概要]

高槻市農業協同組合

- 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

平成23年4月1日現在

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。

東京三弁護士会（東京、第一東京、第二東京）仲裁センター、仙台弁護士会紛争解決支援センター、山形県弁護士会示談あっせんセンター、埼玉弁護士会示談あっせん・仲裁センター、横浜弁護士会紛争解決センター、山梨県弁護士会民事紛争処理センター、新潟県弁護士会示談あっせんセンター、富山県弁護士会紛争解決センター、静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター、愛知県弁護士会紛争解決センター、京都弁護士会紛争解決センター、公益社団法人総合紛争解決センター（大阪府）、兵庫県弁護士会紛争解決センター、岡山弁護士会岡山仲裁センター、広島弁護士会仲裁センター、愛媛弁護士会紛争解決センター、福岡県弁護士会紛争解決センター、鹿児島県弁護士会紛争解決センター

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JAバンク相談・苦情等窓口または大阪府JAバンク相談所にお申し出ください。

また、上記以外の機関でも、紛争解決のお申し出を受け付けております。
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下さい。

当組合JAバンク相談・苦情等受付窓口
大阪府JAバンク相談所

電話番号：072-672-9614
電話番号：06-6204-3669

<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、以下の弁護士会仲裁センター等には、お客様より直接お申し立ていただくことも可能です。

	電話番号	受付時間	受付日
東京弁護士会紛争解決センター	03-3581-0031	9:30～15:00	月～金
第一東京弁護士会仲裁センター	03-3595-8588	10:00～12:00、13:00～16:00	月～金
第二東京弁護士会仲裁センター	03-3581-2249	9:30～12:00、13:00～17:00	月～金
横浜弁護士会紛争解決センター	045-211-7716	10:00～12:00、13:00～16:00	月～金
山梨県弁護士会民事紛争処理センター	055-235-7202	9:00～17:00	月～金
新潟県弁護士会示談あっせんセンター	025-222-3765	9:00～12:00	月～金
	025-224-2082	13:00～17:00	
愛知県弁護士会紛争解決センター	052-203-1777	10:00～16:00	月～金
京都弁護士会紛争解決センター	075-231-2378	9:30～12:00、13:00～16:30	月～金
兵庫県弁護士会紛争解決センター	078-341-8227	9:00～17:00	月～金
広島弁護士会仲裁センター	082-225-1600	10:00～16:00	月、水～土
愛媛弁護士会紛争解決センター	089-941-6279	10:00～12:00、13:00～16:00	月～金
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	9:00～17:00	月～金
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	9:00～12:00	月～金
		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	9:00～12:00	月～金
		13:00～17:00	

※受付は、いずれの弁護士会仲裁センター等も祝日・年末年始を除きます。

また、新潟県、兵庫県、広島県、福岡県の各弁護士会は、お盆等も休業となります。

詳しくは、各弁護士会仲裁センター等にご確認ください。