

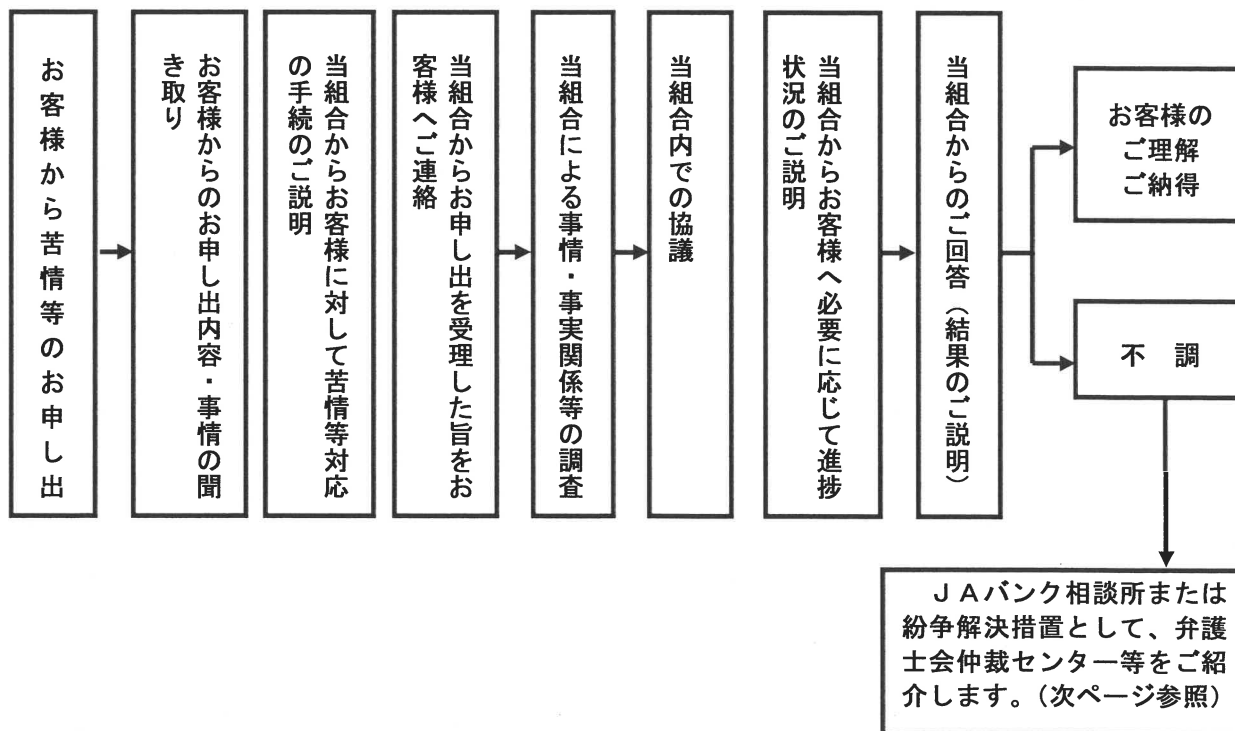
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[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]



J Aバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

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、J Aバンク（貯金やお借入など）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 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 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、当組合の窓口または以下の部署へお申し出ください。

J A九個荘（九個荘農業協同組合） 金融課

住 所 〒572-0051 寝屋川市高柳 1-1-24

電話番号 072-828-4441 F A X 072-838-0821

受付時間 9:00 ~ 17:00

- 4 当組合の他に、J Aバンク相談所でも、J Aバンクに関するご相談・苦情をお電話にて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。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、J A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。

J Aバンク相談所

[一般社団法人 J Aバンク・J F マリンバンク相談所内]

電話番号 03-6837-1359

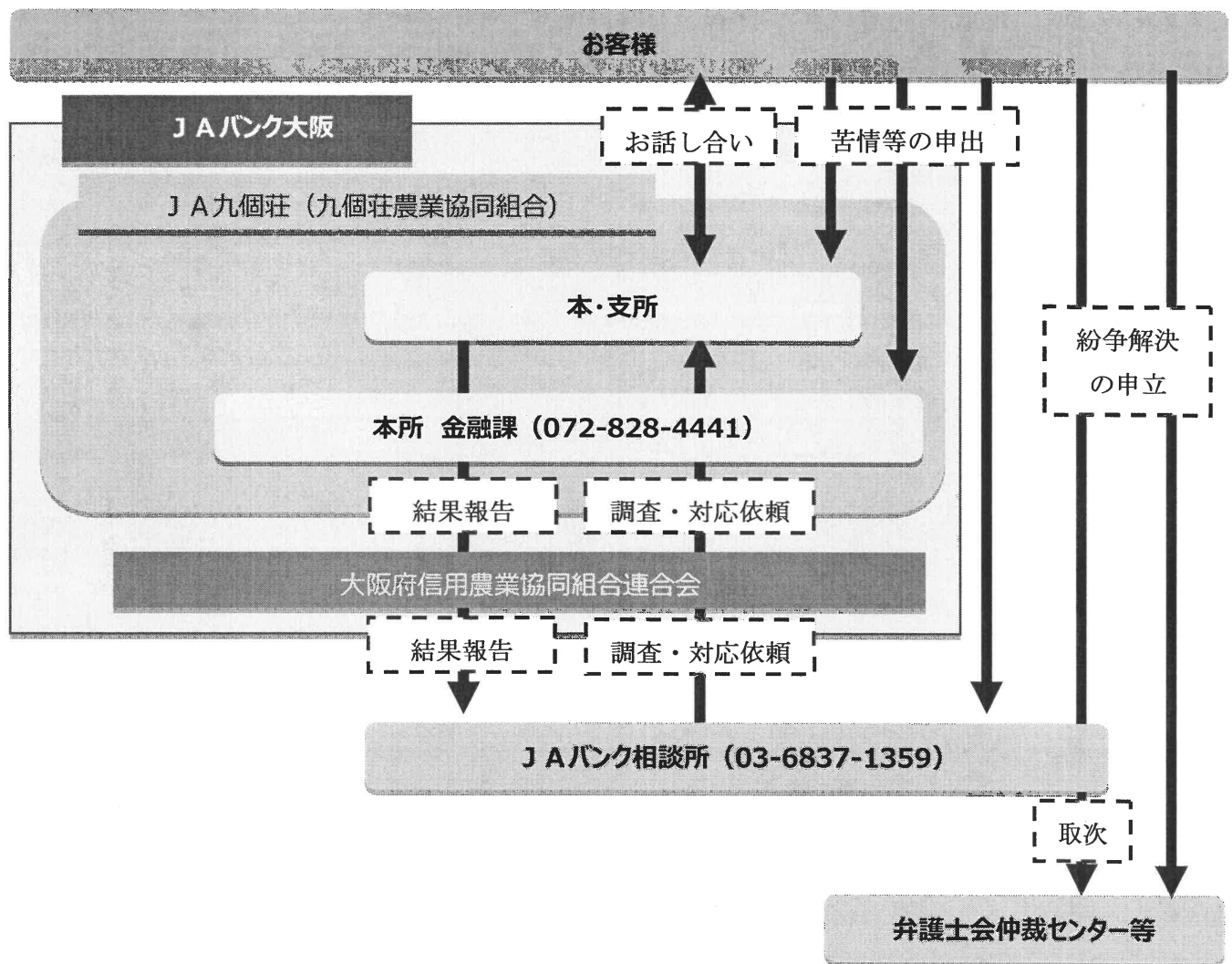
受付時間 9:00~17:00（金融機関休業日を除きます）

※お客様の個人情報、苦情等の解決を図るため、またお客様との取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

- 5 以下の弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合金融課または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。なお、名称欄に「※」を付している弁護士会は直接申しいただくことも可能です。

名 称	※東京弁護士会 紛争解決センター	※第一東京弁護士会 仲裁センター	※第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3（弁護士会館内）		
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	平日 9:30-12:00 13:00-16:00	平日 10:00-12:00 13:00-16:00	平日 9:30-12:00 13:00-17:00
名 称	※京都弁護士会 紛争解決センター	※兵庫県弁護士会 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）
住 所	〒604-0971 京都市中京区富小路通丸太町下ル （弁護士会館内）	〒650-0016 神戸市中央区橘通 1-4-3 （弁護士会館内）	J Aバンク相談所を通じてのご利用となります。
電話番号	075-231-2378	078-341-8227	
受付時間	平日 9:00-12:00 13:00-17:00	平日 10:00-17:00	

また、東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）が設置・運営する紛争解決センターでは、



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。