

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

長崎県中央農業協同組合

(令和3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者層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。

諫早北 支店	0957-26-4343	大村中央支店	0957-54-8008
小野 支店	0957-22-0316	郡 支店	0957-55-8115
真津山 支店	0957-26-0367	三 鈴 支店	0957-52-3111
森 山 支店	0957-36-1211	大村北 支店	0957-55-7391
飯盛有喜支店	0957-48-1121	東そのぎ支店	0957-46-0039
長 田 支店	0957-23-9111	川 棚 支店	0956-82-3101
高 来 支店	0957-32-3333	波佐見 支店	0956-85-2012
小長井 支店	0957-34-3131		

本店金融部 0957-24-3007

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バンク相談所では、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上で、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

一般社団法人JAバンク相談所

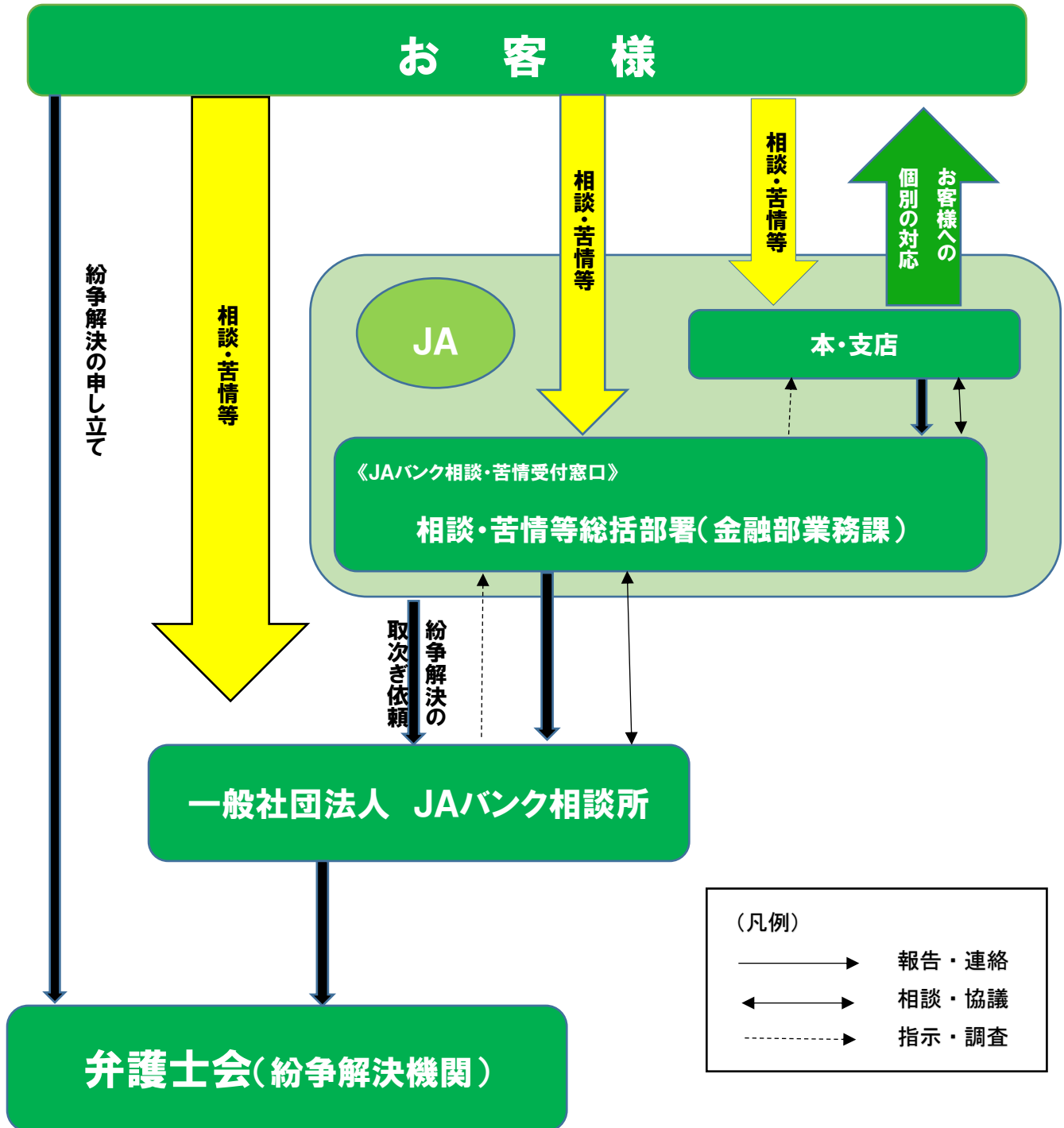
電話番号： 03-6837-1359

受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時

(祝日および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。

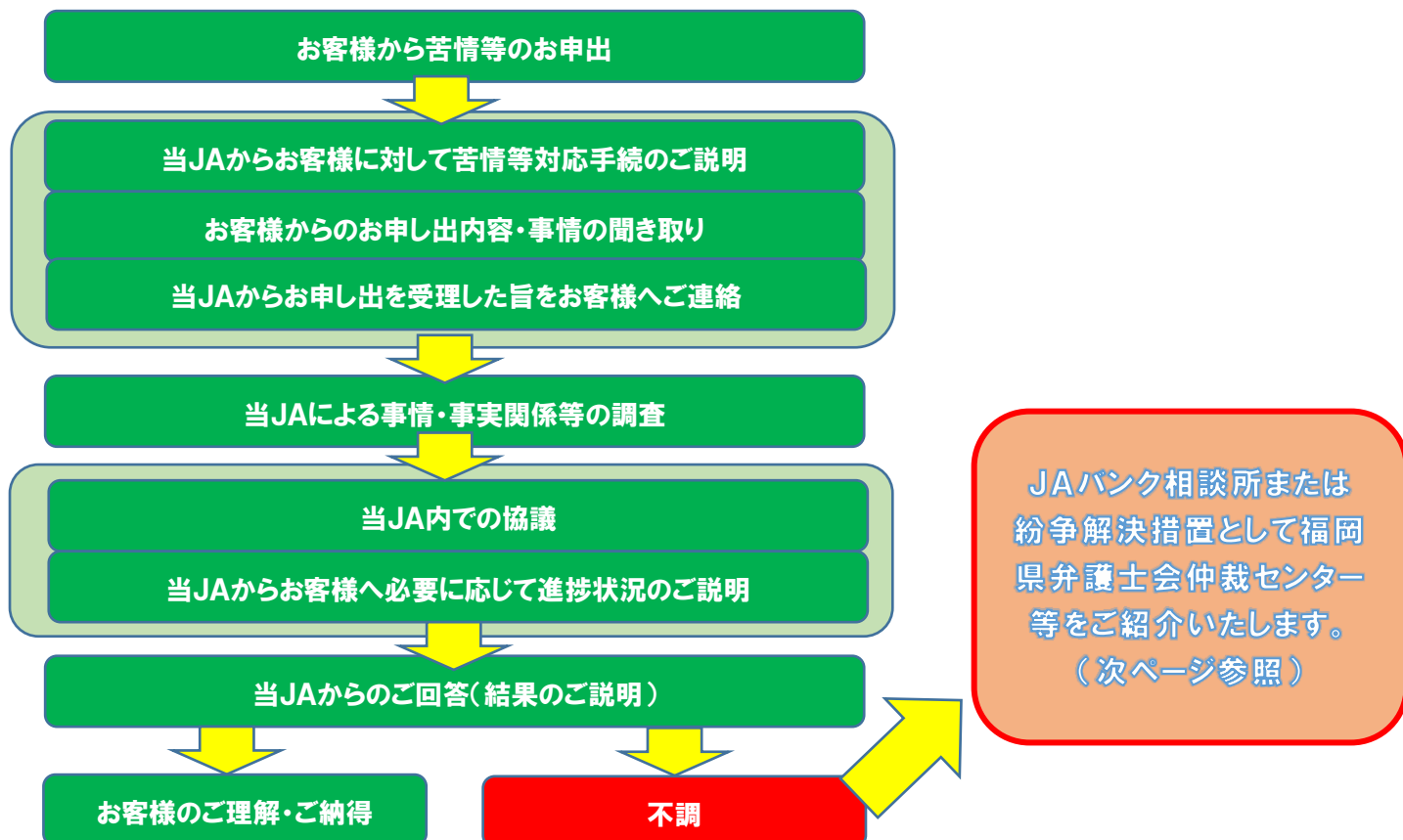


※お客様が直接「紛争解決の申し立て」を行うことが可能な弁護士会は、福岡県弁護士会です。

当組合の内部規則(JAながさき県央苦情等対応要領)の概要

- 1 お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等につきましては、当JA本支店で受付し、原則ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応者が対応いたします。
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者に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・対応にあたりましては、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きましては、当組合が対応させていただきますが、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を利用できます。

福岡県弁護士会 紛争解決センター

天神センター

電話番号： 092-741-3208

受付時間： 午前10時～午後4時

北九州センター

電話番号： 093-561-0360

受付時間： 午前10時～午後12時、午後1時～午後4時

久留米センター

電話番号： 0942-30-0144

受付時間： 午前10時～午後12時、午後1時～午後4時

※月曜日～金曜日（祝祭日、年末年始を除く）

上記弁護士会のご利用に際しましては、以下の当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口または一般社団法人JAバンク相談所にお申出ください。

なお、福岡県弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

長崎県央農業協同組合

JAバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号： 0957-24-3007

受付時間： 午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

一般社団法人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）

弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出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。