

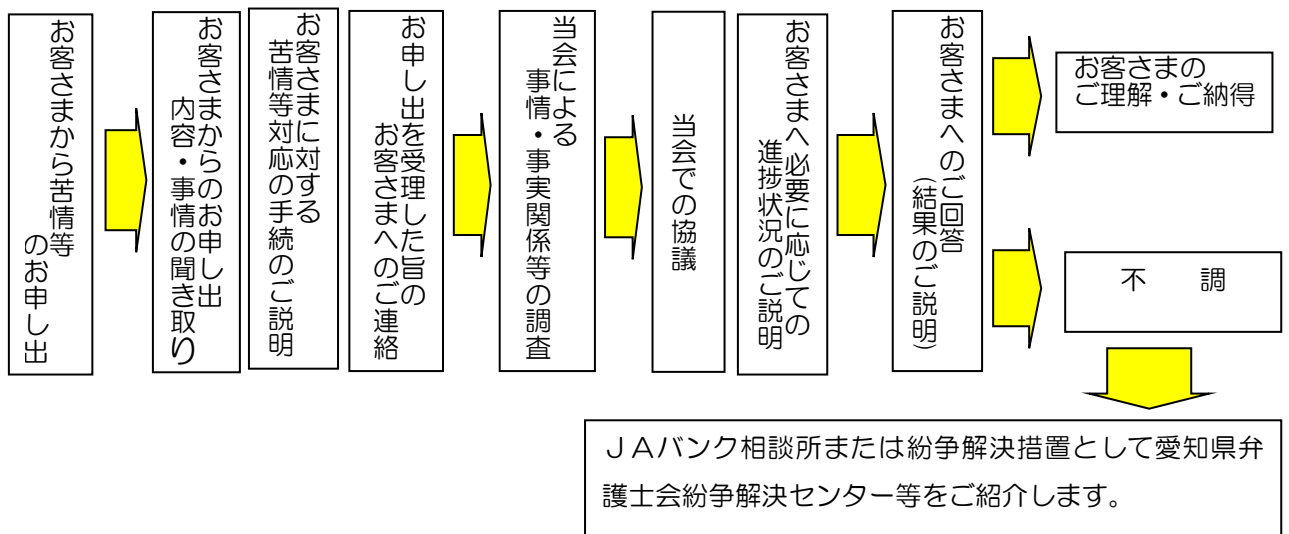
# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

三重県信用農業協同組合連合会

当会は、苦情処理措置および紛争解決措置等に関する内部規程として、「利用者サポート等管理規程」を定めています。なお、その概要は次のとおりです。

1. お客さまからのご相談・苦情等については、当該ご相談・苦情等の対象となった業務を担当する部門で受け付け、原則として当該業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
2. 当会は、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、お客さまからお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限りお客さま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さまのご要望等に応じ、お客さまに適切な外部機関（金融ADR制度において当会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さまに対して行います。

## 【標準的な手続の流れ】



# JAバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

当会では、お客さま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、お客さまからの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、必要に応じて会内で協議し、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、お客さまのお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけお客さまにご理解・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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、会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、当会の受付窓口へお申し出ください。

## 当会の相談・苦情等受付窓口

三重県信用農業協同組合連合会 総務部

住所：〒514-0004 三重県津市栄町1丁目960番地

電話番号：059-229-9023

受付時間：9：00～17：00（金融機関の休日を除く）

受付媒体：電話、手紙、面談

4. 当会の他に、JAバンク相談所でも、JAバンクに関するご相談・苦情等をお受けしております。

## JAバンク相談所

【一般社団法人JAバンク・JF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（金融機関の休日を除く）

※お客さまの個人情報、苦情等の解決を図るため、またお客さま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、当会の相談・苦情等受付窓口または上記 JA バンク相談所へお申し出ください。  
 なお、※を付した弁護士会には、直接お申し立ていただくことも可能です。

|      |   |  |
|------|---|--|
| 名称   | 愛知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   | 〒460-0001<br>名古屋市中区三の丸 1-4-2<br>愛知県弁護士会館 2階 | 〒530-0047<br>大阪市北区西天満 1-12-5<br>大阪弁護士会 1階    |
| 電話番号 | 052-203-1777                                | JAバンク相談所（03-6837-1359）を通じてのご利用となります（直接申立不可）。 |
| 受付時間 | 平日（祝日・年末年始を除く）<br>10:00～16:00               |  |

6. 当会は、下図のような態勢でお客さまからの声を真摯に受け止め、関係部署・外部機関と必要に応じて連携しつつ、事実関係を十分に把握し、迅速かつ適切に対応することで、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

