

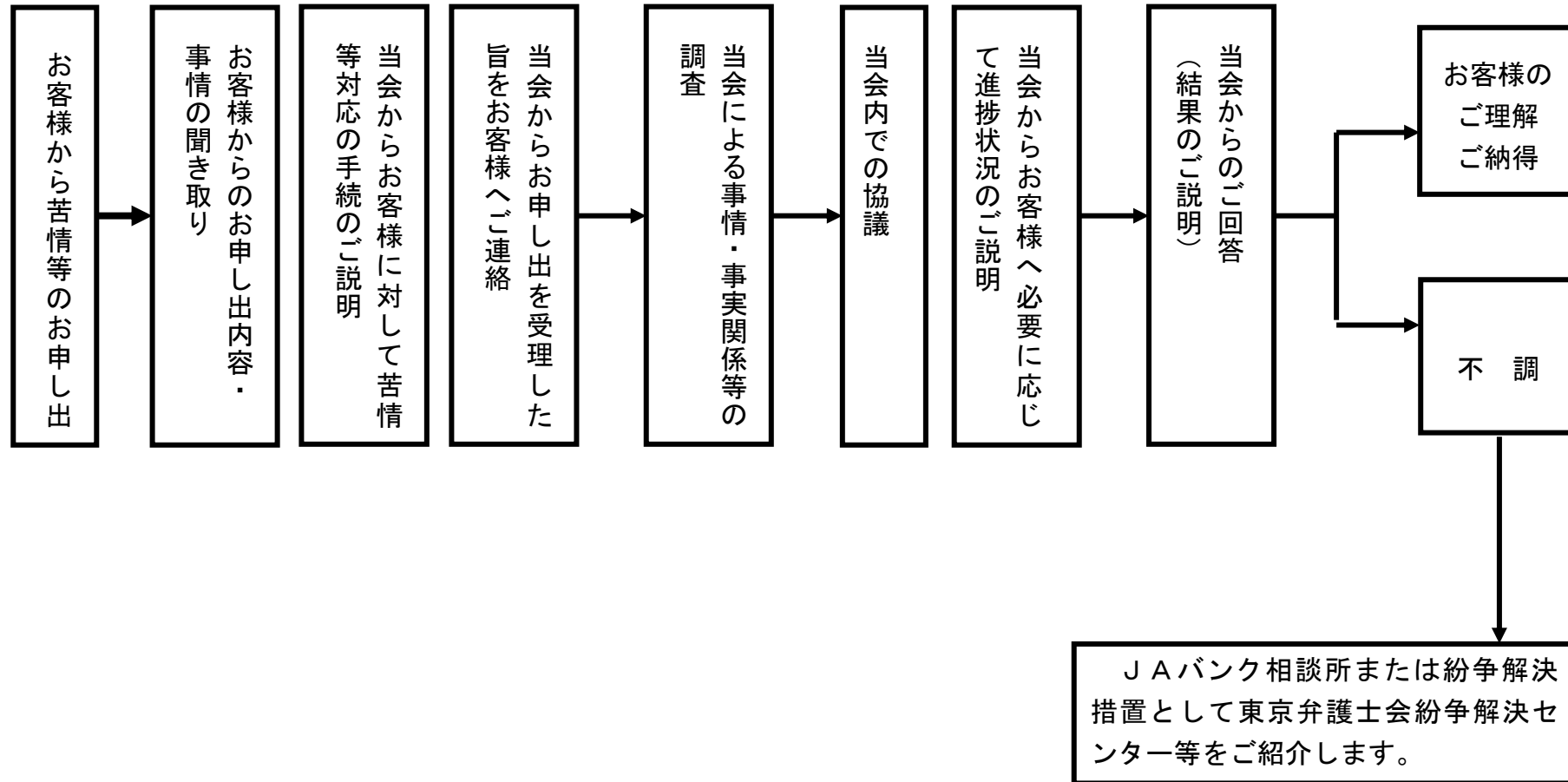
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

茨城県信用農業協同組合連合会

## [当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

- 1 お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、原則として当会の当該ご相談・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]



# J A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、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、必要に応じて当会内で協議し、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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、当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、当会の窓口または以下の部署へお申し出ください。

茨城県信用農業協同組合連合会 総務部

住 所 〒310-0022 水戸市梅香1-1-4

電話番号 029-232-2015 FAX 029-232-3061

電子メール shinren\_sohmu@ib-ja.or.jp

受付時間 午前9時～午後5時（金融機関休業日を除く）

- 4 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、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、当会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 午前9時～午後5時（金融機関休業日を除く）

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、J Aバンクホームページ内の当相談所のページ

<https://www.jabank.org/support/soudan/> をご確認ください。

※お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお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、当会総務部または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。

なお、以下弁護士会は直接申立いただくことも可能です。

| 名 称  | 東京弁護士会<br>紛争解決センター                | 第一東京弁護士会<br>仲裁センター | 第二東京弁護士会<br>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 | 午前9時30分～午後4時                      | 午前10時～午後4時         | 午前9時30分～午後5時       |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | (正午～午後1時除く)<br>月曜日～金曜日<br>(祝祭日・年末年始除く) | (正午～午後1時除く)<br>月曜日～金曜日<br>(祝祭日・年末年始除く) | (正午～午後1時除く)<br>月曜日～金曜日<br>(祝祭日・年末年始除く) |
|--|--|--|--|

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が、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ東京三弁護士会、JAバンク相談所にお尋ねください。

(1) 現地調停

東京の弁護士会のあつせん人と東京以外の弁護士会のあつせん人が、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、共同して解決に当たります。

(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。

6 当会は、下図のような態勢でお客様からの声を真摯に受け止め、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。

