

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

いび川農業協同組合

平成 25 年 1 月現在

## 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。

本店金融部金融課	0585-23-1536
揖斐支店	0585-22-1141
北和支店	0585-22-0114
小島支店	0585-22-2143
養基支店	0585-45-3146
谷汲支店	0585-55-2311
久瀬支店	0585-54-2002
大野支店	0585-32-1161
揖東支店	0585-35-2111
池田支店	0585-45-2043
八幡支店	0585-45-2818
池田東支店	0585-45-6911

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

電話番号：0120-23-6088（お客様相談窓口）

電子メール：info@jaibigawa.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

- 4 岐阜県農業協同組合中央会が設置・運営する岐阜県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。

岐阜県JAバンク相談所

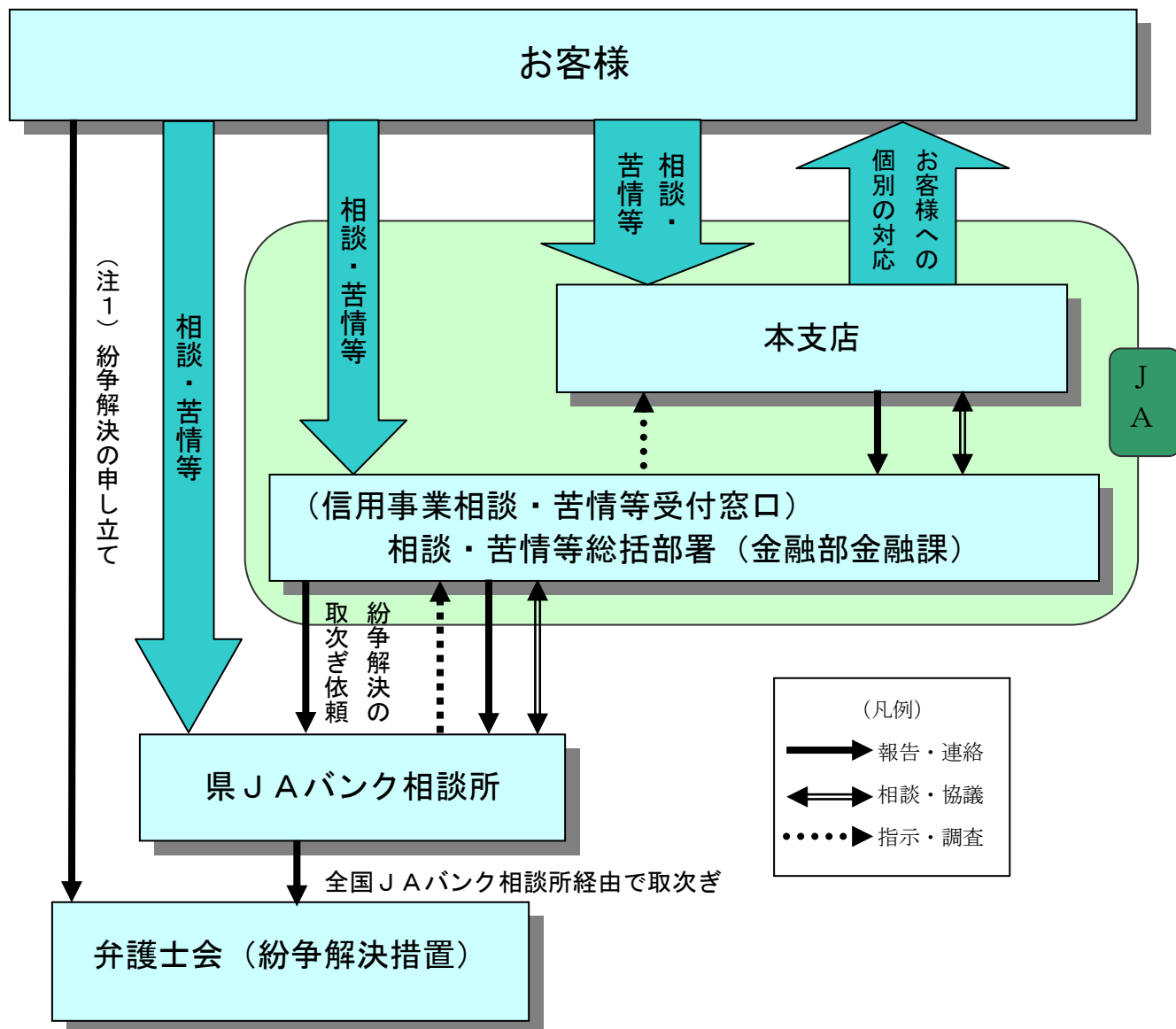
電話番号：0120-200-787

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

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。



（注1）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下記のとおりです。

東京弁護士会紛争解決センター	第二東京弁護士会仲裁センター
第一東京弁護士会仲裁センター	愛知県弁護士会紛争解決センター

## 紛争解決措置の概要

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を利用できます。

弁護士会の利用に際しては、当組合の信用事業相談・苦情等受付窓口または岐阜県JAバンク相談所にお申し出ください。

なお、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	電話番号	受付日	受付時間
東京弁護士会紛争解決センター	03-3581-0031	月～金（祝日、年末年始を除く）	9：30～15：00
第一東京弁護士会仲裁センター	03-3595-8588	月～金（祝日、年末年始を除く）	10：00～12：00 13：00～16：00
第二東京弁護士会仲裁センター	03-3581-2249	月～金（祝日、年末年始を除く）	9：30～12：00 13：00～17：00
愛知県弁護士会紛争解決センター	052-203-1777	月～金（祝日、年末年始を除く）	10：00～16：00

（注）お盆等が休日になる場合があります。「詳しくは弁護士会にご確認ください。」

信用事業相談・苦情等受付窓口  
電話番号：0585-23-1536  
受付時間：午前9時～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）

岐阜県JAバンク相談所  
電話番号：0120-200-787  
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を受け付けています。詳しくは当組合の信用事業相談・苦情等受付窓口にご相談ください。