

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

いわみざわ農業協同組合

令和元年 7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。**

金融部貯金課 0126-25-2213 岩見沢支所 0126-22-3533  
幌向支所 0126-26-2111 北村支所 0126-56-2111  
大富支所 0126-55-3111 三笠支所 01267-2-2581  
栗沢支所 0126-45-2111 美園出張所 0126-24-3358

受付時間：午前9時～午後4時  
(土日・祝祭日および12月31日～1月3日を除く)

- 4 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、JAバンク北海道や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、JA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。

JAバンク相談所

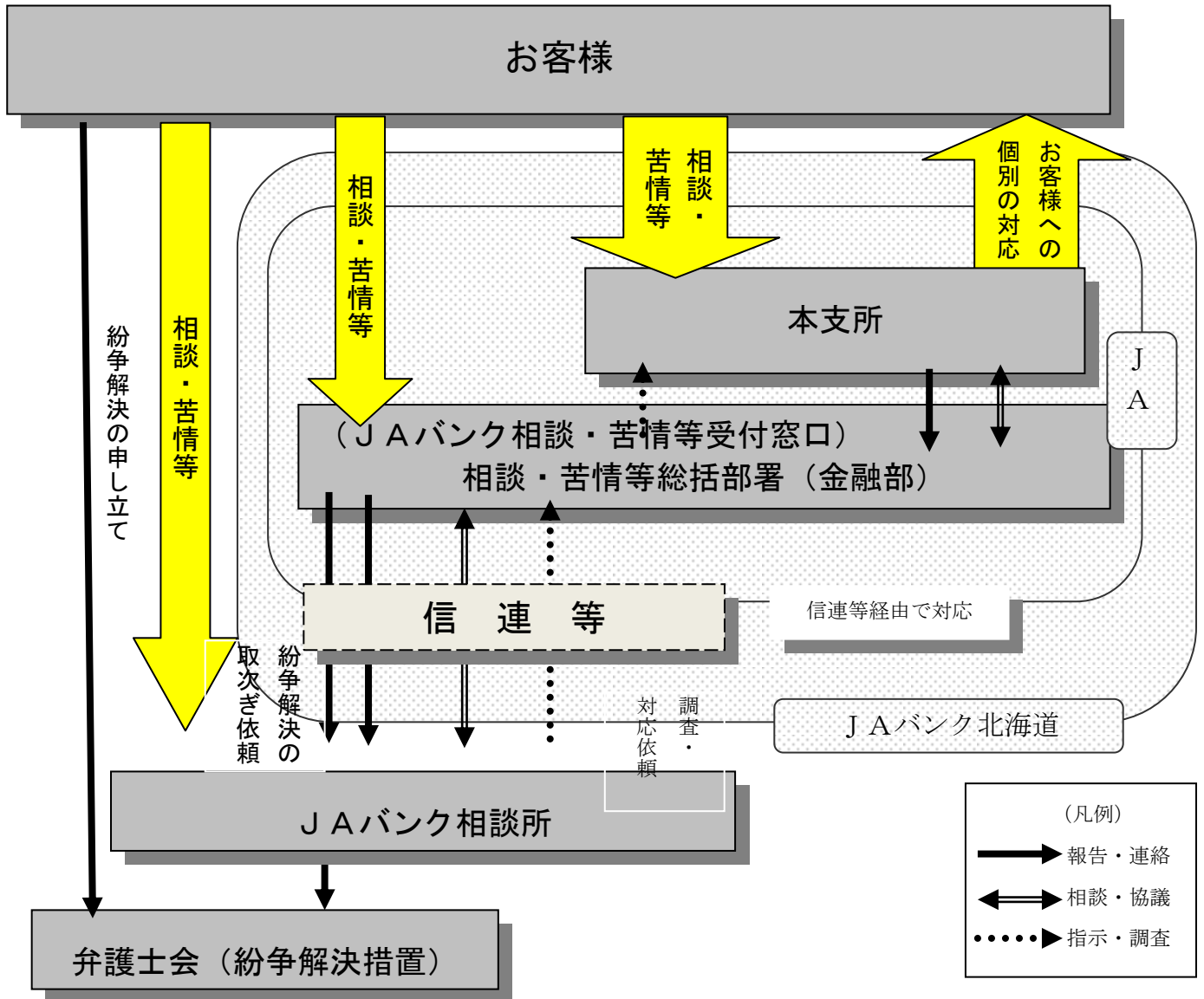
電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時～午後5時

(金融機関の休業日を除く)

## 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2) お客様が直接「紛争解決の申し立て」行うこと可能な弁護士会は札幌弁護士会 紛争解決センターです。

## 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。

### 札幌弁護士会 紛争解決センター

電話番号：011-251-7730

受付時間：午前9時～午後4時

（午前12時～午後1時を除く）

月曜日～金曜日（祝日を除く）

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口またはJAバンク相談所にお申し出ください。

なお、札幌弁護士会 紛争解決センターには直接お申し立ていただくことも可能です。

### JAバンク相談・苦情等受付窓口（金融部貯金課）

電話番号：0126-25-2213

受付時間：午前9時～午後4時

（金融機関の休業日を除く）

### 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を受け付けています。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ください。