

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

長崎西彼農業協同組合

令和5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。

茂木支店	095-836-0500	喜々津支店	0957-43-1123
三和支店	095-892-0008	琴海支店	095-885-2211
三重支店	095-850-2131	時津支店	095-882-2011
西彼支店	0959-27-0002	東長崎支店	095-839-1115
西海支店	0959-32-1211	西浦上支店	095-848-3001
大瀬戸支店	0959-22-0030	長崎中央支店	095-828-0111
長与支店	095-883-2111	金融共済部金融課	095-825-5609

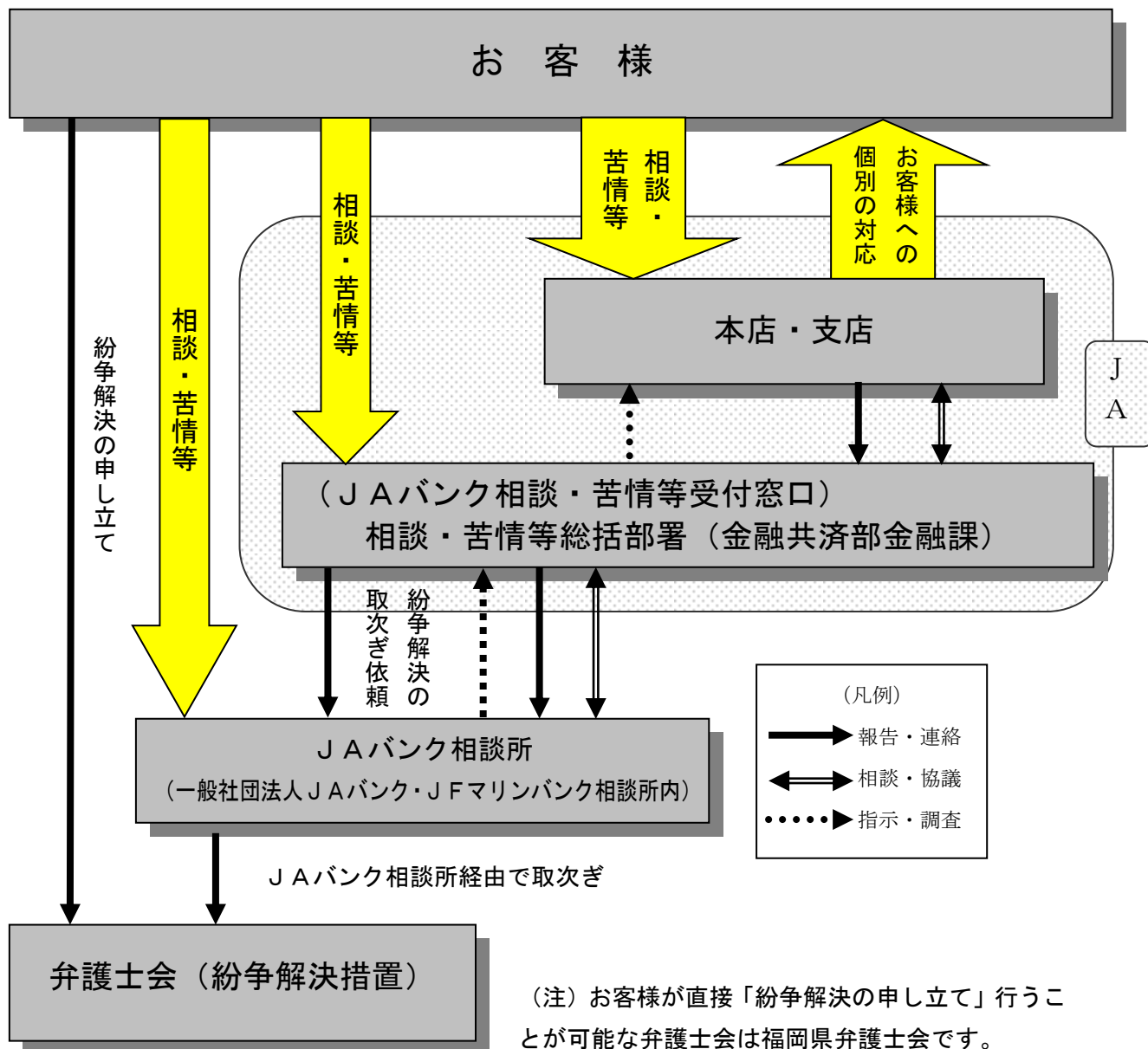
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

- 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。

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：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。



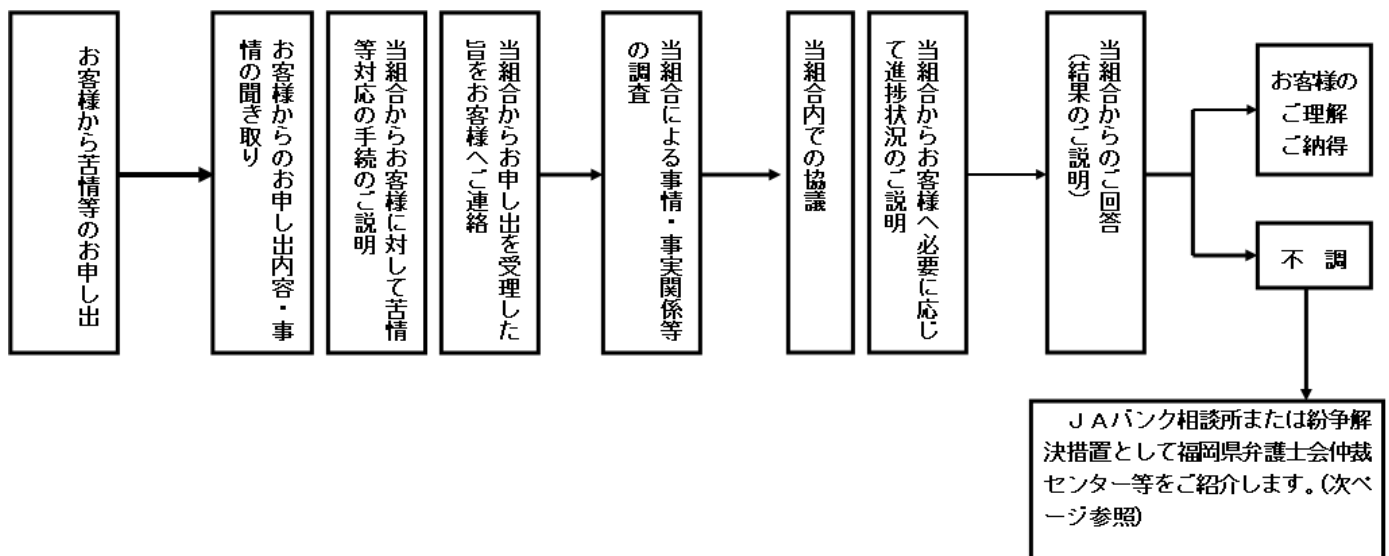
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

長崎西彼農業協同組合

## [当組合の内部規則（JA長崎せいひ苦情等対応要領）の概要]

- 1 お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本店・支店で受け付け、原則として当該ご相談・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。

### 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

受付日：月曜日～金曜日（祝日、年末年始等（※）を除く）

#### 北九州センター

電話番号：093-561-0360

受付日：月曜日～金曜日（祝日、年末年始等（※）を除く）

#### 久留米センター

電話番号：0942-30-0144

受付日：月曜日～金曜日（祝日、年末年始等（※）を除く）

※詳しくは弁護士会へご確認ください

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（一般社団法人JAバンク相談所・JFマリンバンク相談所内）にお申し出ください。

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。

長崎西彼農業協同組合（本店金融共済部金融課）

JAバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：095-825-5609

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

JAバンク相談所

（一般社団法人JAバンク相談所・JF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。