

JAバンクの苦情処理措置及び紛争解決措置について

倉敷かさや農業協同組合

苦情処理措置の概要

平成22年10月1日

当組合では、お客様により一層ご満足頂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及び苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出下さい。

1. 相談・苦情のお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、出来るだけお客様にご理解・ご納得頂けるよう努めます。
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を共有化し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に努めます。

まずは、当組合の窓口へお申し出ください。

JA倉敷かさや本店 信用部信用課 086-460-4602

倉敷支店 086-422-4101	中洲支店 086-465-0484	幸町支店 086-424-2714
福田支店 086-455-8125	連島支店 086-444-5151	西阿知支店 086-465-2123
児島駅前支店 086-472-2539	笠岡北支店 0865-65-1515	今井支店 0865-62-5228
笠岡支店 0865-63-4121	大井支店 0865-62-5291	笠岡南支店 0865-67-0321
神内支店 0865-67-2321	白石島支店 0865-68-3511	矢掛西支店 0866-82-3360
矢掛支店 0866-82-0116		

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JA倉敷かさや本店 コンプライアンス対策室 086-460-4601

受付時間：午前8時30分～午後5時（金融機関の休業日を除く）

4. 岡山県農業協同組合中央会が設置・運営する岡山県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。

岡山県JAバンク相談所

電話番号 086-232-2362

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

紛争解決措置の概要

平成22年10月1日

苦情等のお申し出については、当組合が対応致しますが、納得のいくような解決が出来ず、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、JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として弁護士会仲裁センターを利用できます。

岡山県弁護士会仲裁センター

岡山県弁護士会では、「仲裁センター」を設置しており、あっせん又は仲裁により紛争解決業務を行います。

JAバンク相談所は、弁護士会等と提携しており、お客様はJAバンク相談所を通じて弁護士会仲裁センターをご利用いただけます。

尚、手続きの詳細は、岡山県JAバンク相談所（086-232-2362）にお尋ねください。

- ※ 当組合は外部機関の紛争解決手続係属中も、お客様に、必要に応じて資料のご提供やご説明を行います。
- ※ 外部機関による紛争解決については、訴訟になる場合があります。

苦情等受付・対応態勢（平成22年10月1日）

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、改善や再発防止策・未然防止策の策定及び信頼性の確保に努めます。

