

JAバンク（金融事業に関すること）の苦情 処理措置および紛争解決措置について

広島市農業協同組合

苦情処理措置の概要

平成25年4月1日現在

当組合では、利用者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、利用者様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ利用者様にご理解・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・未然防止策に活用します。

まずは、当組合の最寄りの各支店窓口へお申し出ください。

JA広島市各支店

上記支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JAバンク相談・苦情等受付窓口

金融管理部事務集中課（貯金などに関すること） 電話番号：082-831-5920

金融管理部融資管理課（ローンなどに関すること） 電話番号：082-831-5922

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

- 4 広島県農業協同組合中央会が設置・運営する広島県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。JAバンク相談所では、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。

広島県JAバンク相談所

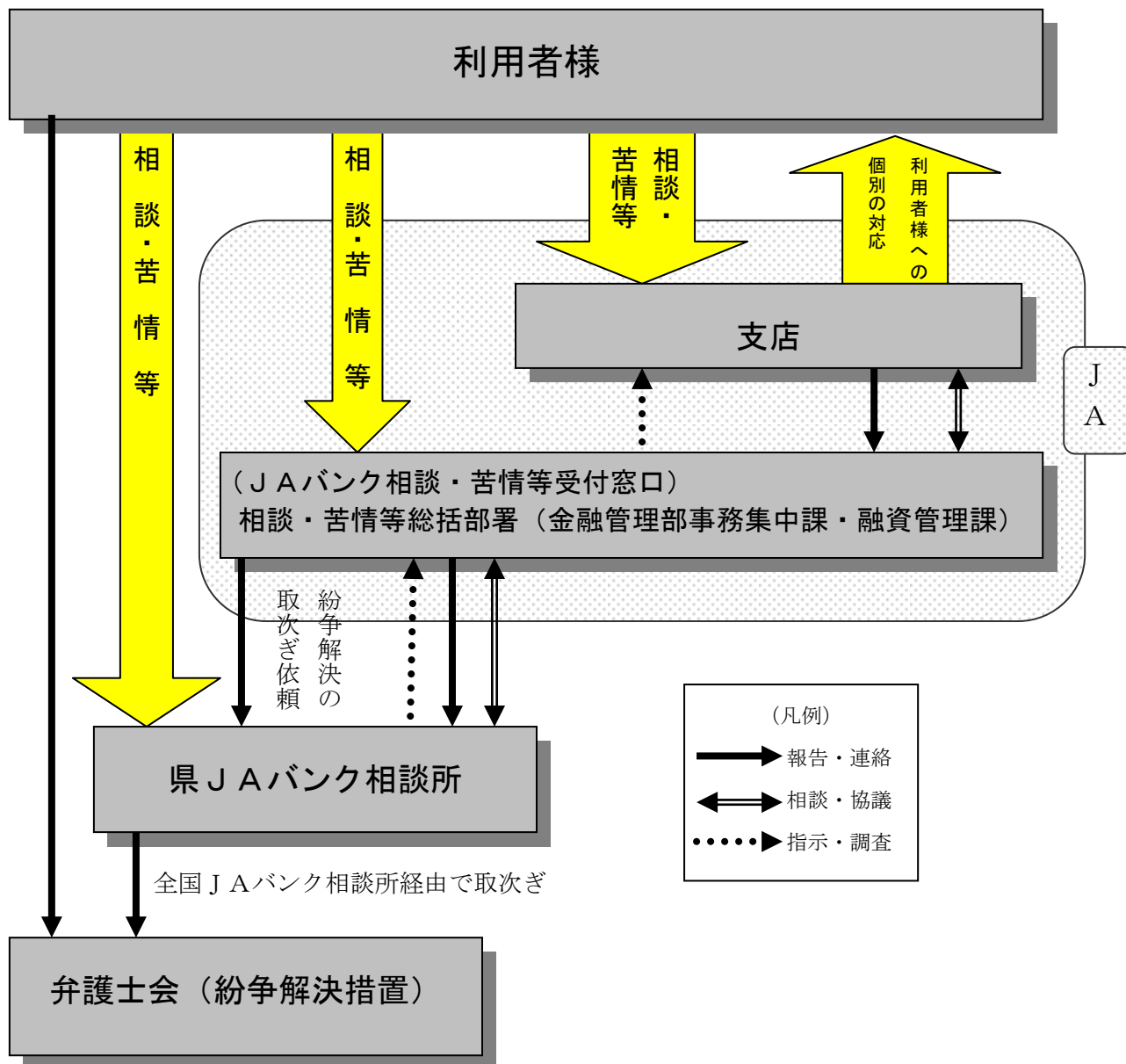
電話番号：082-545-1601

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利用者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。



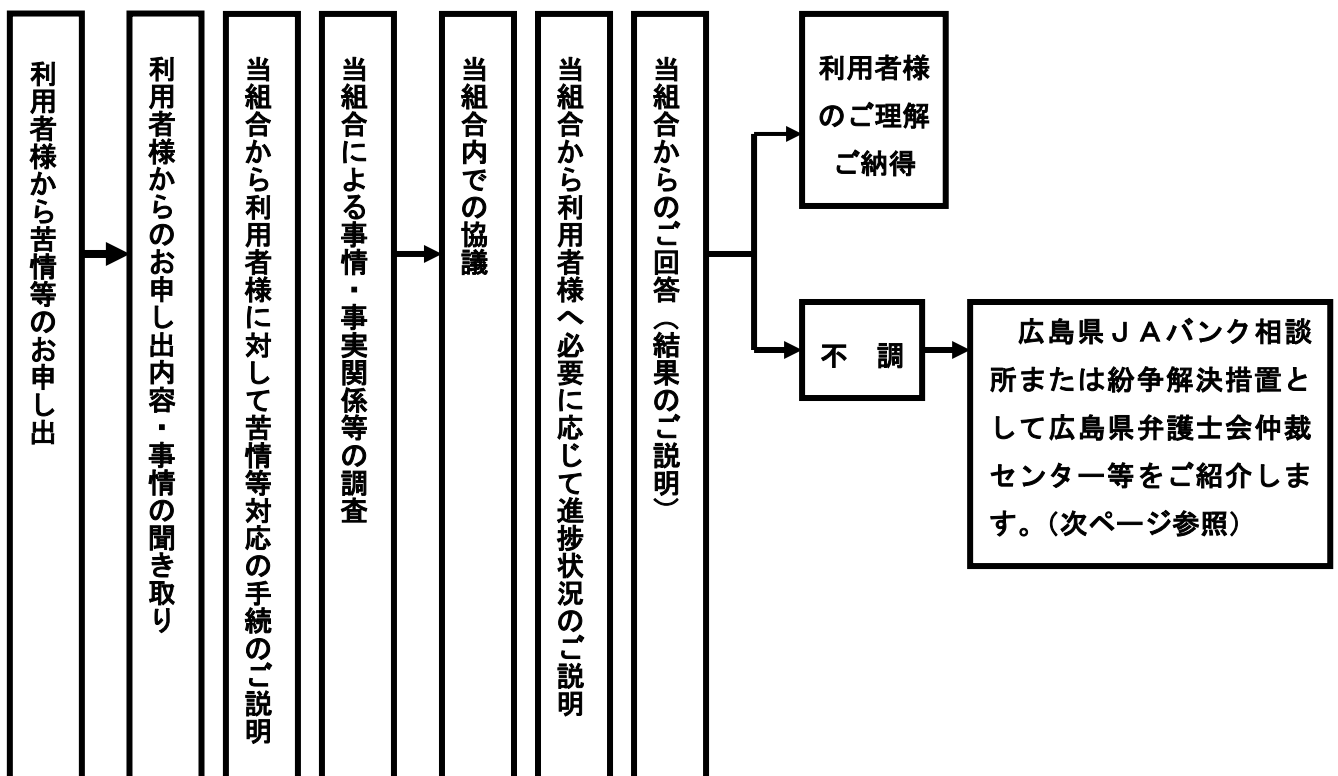
利用者様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則の概要]

広島市農業協同組合

- 1 利用者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、利用者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、可能な限り利用者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・苦情等の内容や利用者様のご要望等に応じ、利用者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利用者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、利用者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。

【直接申立ができる弁護士会】

広島弁護士会仲裁センター

電話番号：082-225-1600

受付時間：午前10時～午後4時

月曜日～土曜日（火曜日、祝日、年末年始を除く）

JAバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：082-831-5920（貯金などに関すること）

電話番号：082-831-5922（ローンなどに関すること）

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

広島県JAバンク相談所

電話番号：082-545-1601

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。

広島県生活センター（082-223-6111）