

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

佐久浅間農業協同組合  
平成 29 年 12 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。

|      |              |           |              |       |              |
|------|--------------|-----------|--------------|-------|--------------|
| 平根店  | 0267-67-3481 | 切原店       | 0267-82-2003 | 御代田店  | 0267-32-3377 |
| 東店   | 0267-67-3602 | 佐久総合病院支所  | 0267-82-6800 | 伍賀店   | 0267-32-3344 |
| 高瀬店  | 0267-67-2233 | 佐久医療センター店 | 0267-78-5822 | 軽井沢支所 | 0267-45-5067 |
| 中佐都店 | 0267-67-2303 | 八千穂店      | 0267-88-2511 | 望月店   | 0267-53-3001 |
| 岩村田店 | 0267-67-2533 | 佐久町店      | 0267-86-2025 | 布施店   | 0267-53-3008 |
| 平賀店  | 0267-62-0164 | 小諸店       | 0267-22-9400 | 春日店   | 0267-53-3005 |
| 内山店  | 0267-62-0351 | 南大井店      | 0267-22-1247 | 浅科店   | 0267-58-2141 |
| 中込店  | 0267-62-0302 | 大里店       | 0267-22-1170 | 立科店   | 0267-56-1013 |
| 野沢店  | 0267-62-0047 | 三岡店       | 0267-22-1340 | 西部店   | 0267-56-1056 |
| 岸野店  | 0267-62-0482 | 北大井店      | 0267-22-0955 | 北御牧支所 | 0268-67-3322 |
| 臼田店  | 0267-82-2111 | 小沼店       | 0267-32-3322 | 本所資金課 | 0267-68-8401 |
| 田口店  | 0267-82-2031 |           |              |       |              |

上記本支所・店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JA佐久浅間 JAバンク相談・苦情等受付窓口

本所金融部推進企画課

電話番号：0267-67-0610

電子メール：jabk-sui@sas.nn-ja.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 長野県農業協同組合中央会が設置・運営する長野県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、お申し出者のご了解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

### 長野県JAバンク相談所

電話番号：026-236-2009

受付時間：午前 9 時～午後 5 時（金融機関の休業日を除く）



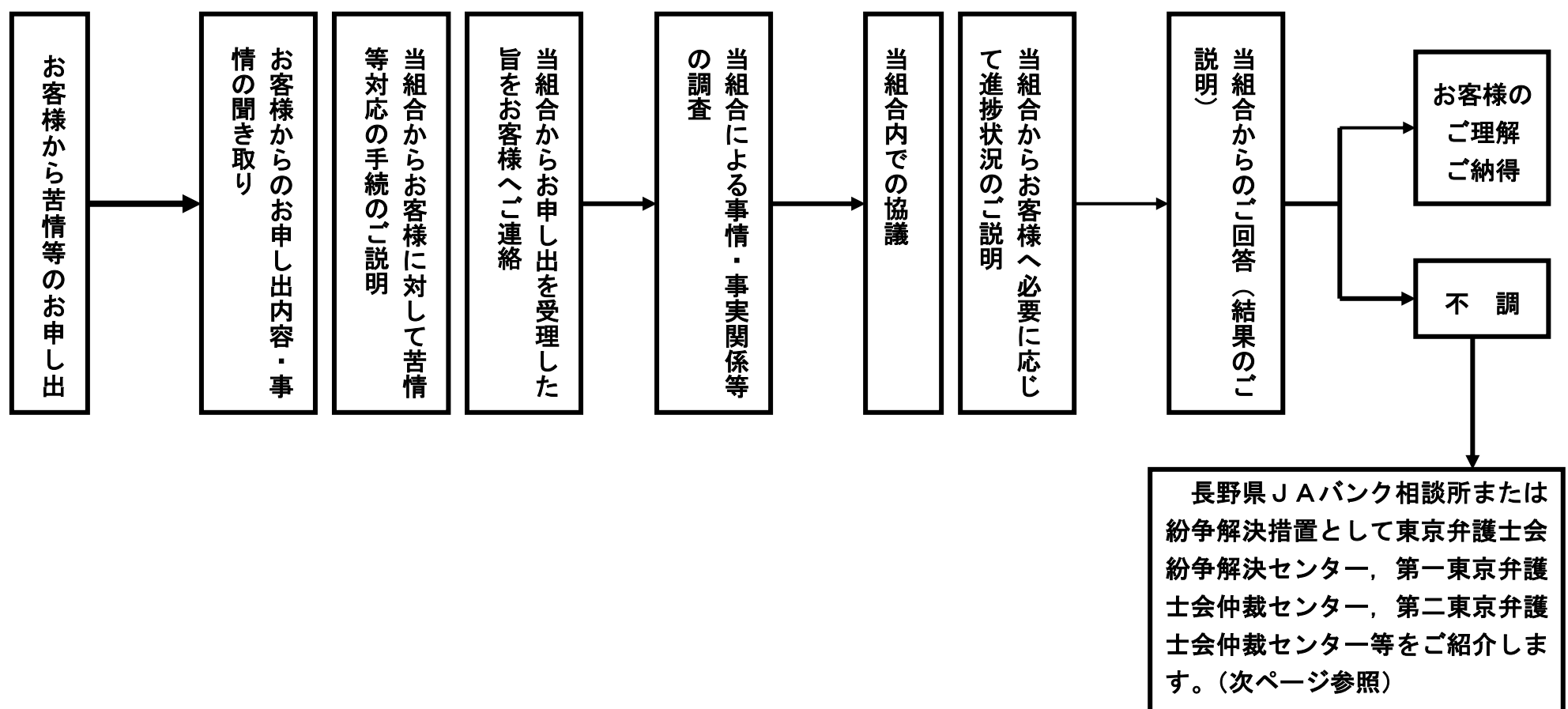
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

佐久浅間農業協同組合

## [当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）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、当組合の本支所・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。

### 東京弁護士会 紛争解決センター

電話番号：03-3581-0031  
受付時間：午前9時30分～午後3時  
月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く※）

### 第一東京弁護士会 仲裁センター

電話番号：03-3595-8588  
受付時間：午前10時～12時、午後1時～4時  
月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く※）

### 第二東京弁護士会 仲裁センター

電話番号：03-3581-2249  
受付時間：午前9時30分～12時、午後1時～5時  
月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く※）

※詳しくは弁護士会にご確認下さい。

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長野県JAバンク相談所にお申し出ください。

なお、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）の仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。

- ① 現地調停：東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結びテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。  
例えば、お客様は、長野県弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、当該弁護士会のあっせん人とは面談で、東京の弁護士会のあっせん人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続を進めることができます。
- ② 移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管する。  
例えば、埼玉県弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続を進めることができます。

※ 現地調停、移管調停は全国の全ての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容は長野県JAバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センター等にお問合せください。

### JAバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：0267-67-0610  
受付時間：午前9時～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）

### 長野県JAバンク相談所

電話番号：026-236-2009  
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。