ＪＡバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

十日町農業協同組合
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。

本店　信用部	０２５-７５７-１５７２	十日町支店	０２５-７５２-３１６４
きたはら支店	０２５-７５２-３００８	吉田支店	０２５-７５２-２８７２
水沢支店	０２５-７５８-３１２１	川治支店	０２５-７５２-２１７１
川西支店	０２５-７６８-３３３１	中里支店	０２５-７６３-２５２１
松代支店	０２５-５９７-２００２	松之山支店	０２５-５９６-２０１１

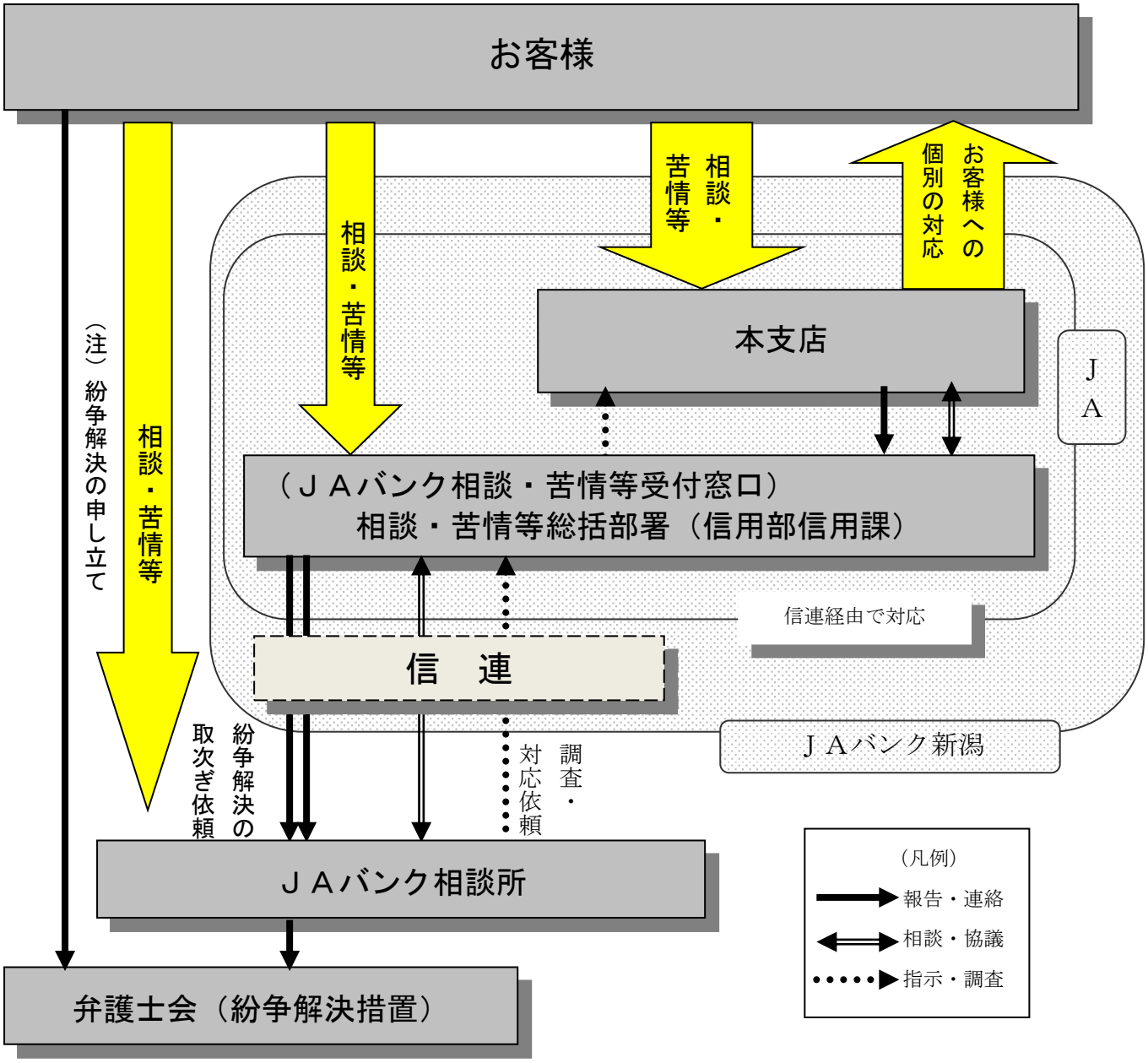
●最寄りの支店のほか下記の窓口でも受け付けます。
ＪＡバンク相談・苦情等受付窓口(本店信用部)
電話番号：０２５－７５７－１５７２
電子メール：jnfo@ja-tokamachi.or.jp
受付時間：午前９時～午後５時（金融機関の休業日を除く）

４　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，お申出者のご了解を得たうえで，ＪＡバンク新潟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）お客様が直接「紛争解決の申し立て」を行うこと可能な弁護士会は以下の弁護士会です。

東京弁護士会
第一東京弁護士会
第二東京弁護士会
新潟県弁護士会

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～午前 12 時
午後１時～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～午前 12 時
午後　１時～午後　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～午前 12 時
午後１時～午後５時
月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

新潟県弁護士会示談あっせんセンター
電話番号：025-222-5533（内線 119）
受付時間：午前９時～午前 12 時
午後１時～午後　５時
月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）

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，上記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ぶ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。

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します。

※ 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（本店信用部）
電話番号：025-757-1572
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
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。

ＪＡバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

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（貯金やお借入など）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　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　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、当組合の窓口または以下の部署へお申し出ください。

ＪＡ十日町（十日町農業協同組合）　信用部
住　　所　〒948-0056　十日町市高田町六丁目６４１－１
電話番号　０２５－７５７－１５７２　　ＦＡＸ　０２５－７５２－７０９９
受付時間　午前９時 ～午後５時
受付媒体　電話、ＦＡＸ、手紙、面談

４　当組合の他に、ＪＡバンク相談所でも、ＪＡバンクに関するご相談・苦情をお電話にて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。
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

［ 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　９：００～１７：００（金融機関休業日を除きます）

※お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

５　新潟県弁護士会および東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）が設置・運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合「信用部」または上記ＪＡバンク相談所へお申し出ください。
なお、各弁護士会へ直接申立ていただくことも可能です。

名　　称	新潟県弁護士会 示談あっせんセンター	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住　　所	〒951-8126 新潟市中央区学校町通一番町１	〒100-0013　東京都千代田区霞が関１－１－３（弁護士会館内）		
電話番号	025-222-5533	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 9:00～17:00	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、 13:00～16:00	月～金（祝日、年末年始除く） 10:00～12:00、 13:00～16:00	月～金（祝日、年末年始除く） 9:30～12:00、 13:00～17:00

※上表の内容は令和５年２月現在のものです。最新の情報は、各弁護士会にご確認ください（弁護士会のホームページ等）。

［ 次ページに続く ］

また、東京三弁護士会が設置・運営する紛争解決センターでは、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が、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ東京三弁護士会、ＪＡバンク相談所にお尋ねください。

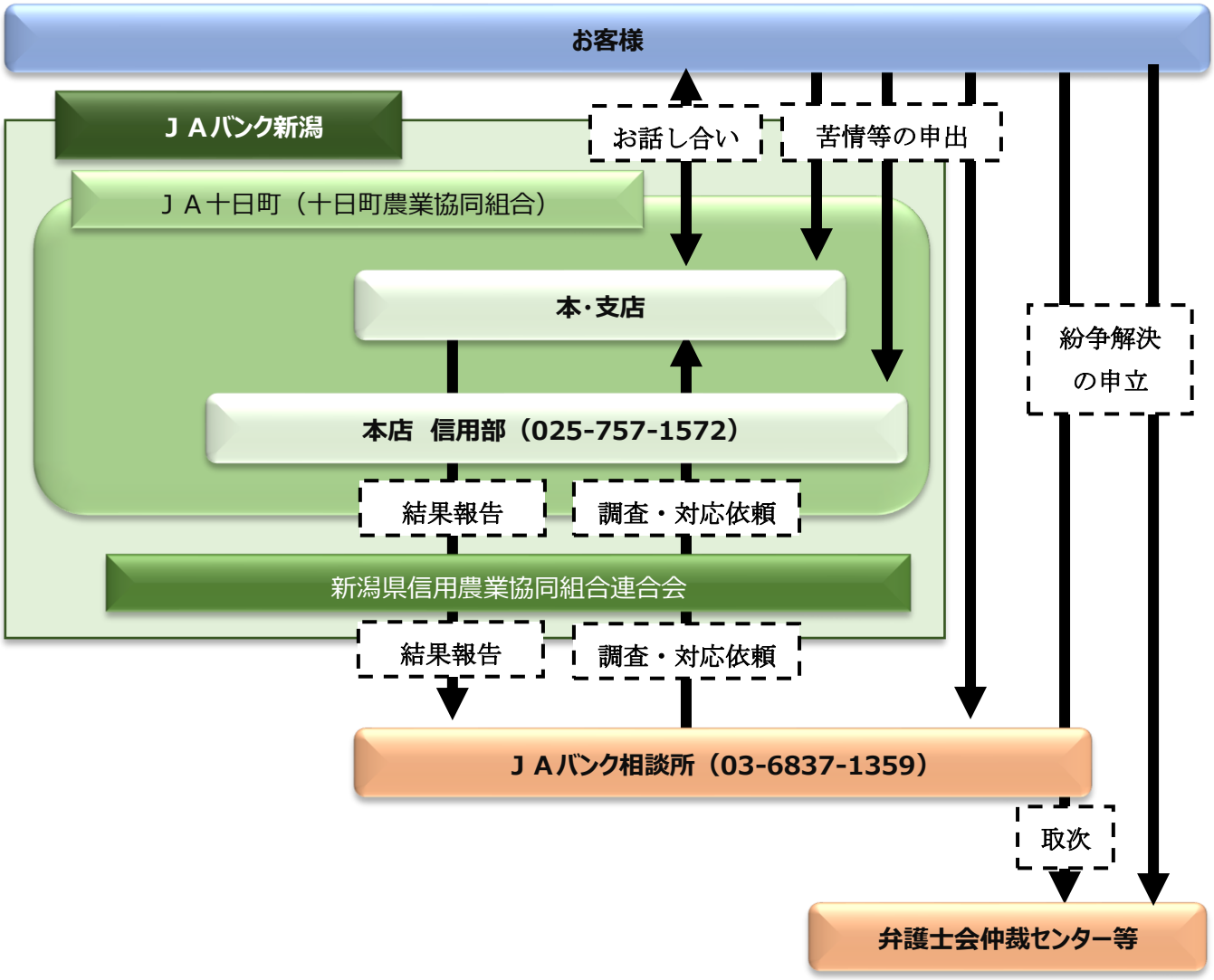
＜現地調停＞

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ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当ります。

＜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します。

６　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、関係部署・外部機関と必要に応じて連携しつつ、事実関係を十分に把握し、迅速かつ適切に対応することで、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。



［ 令和５年４月１日改正 ］