

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

世田谷目黒農業協同組合  
平成29年7月31日

## 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出ください。

JAバンク相談・苦情受付窓口  
電話番号：03-3428-8111  
電子メール：cyokin@ja-setame.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)

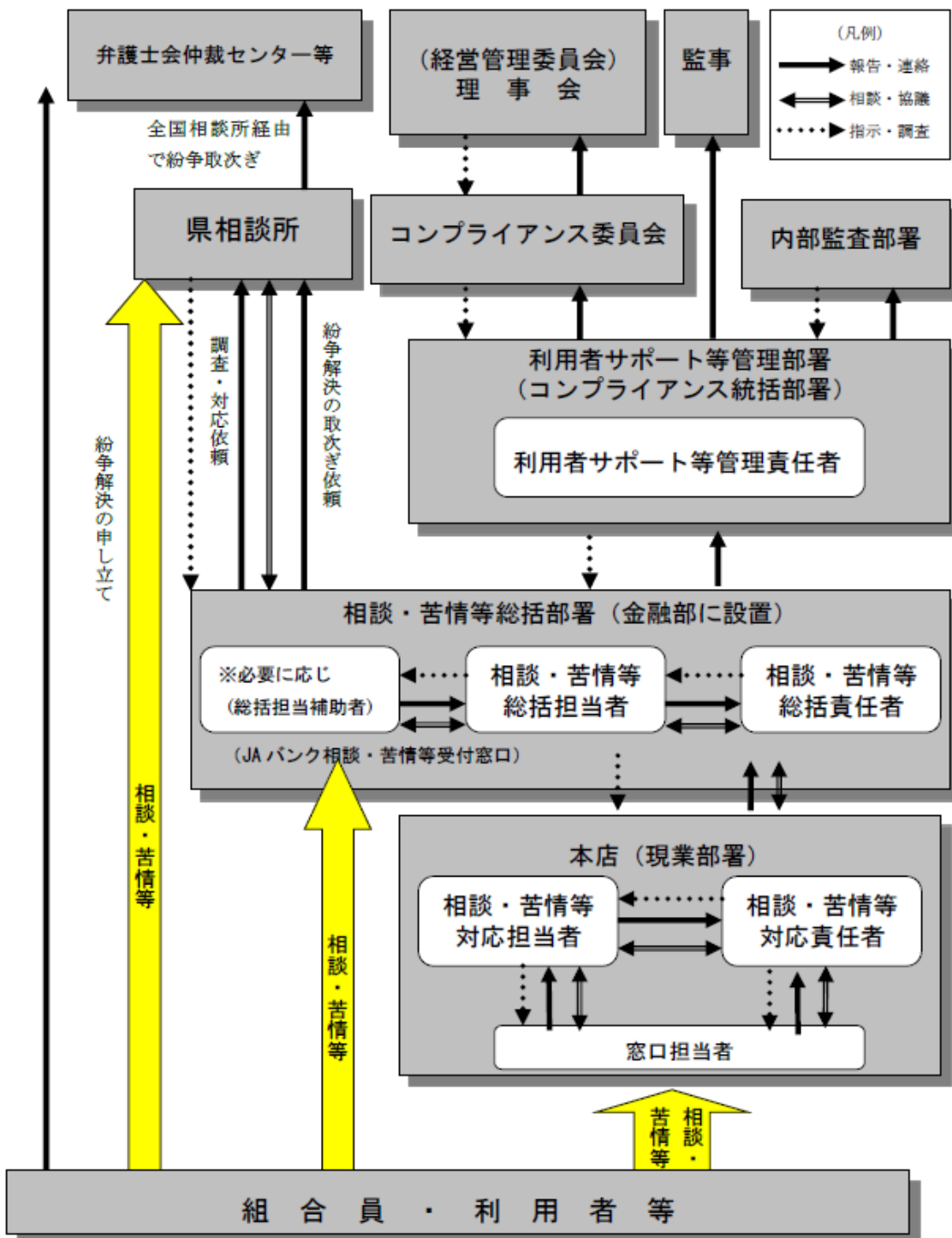
- 4 東京都農業協同組合中央会が設置・運営する東京都JAバンク相談所でも、JAバンクに関するご相談・苦情をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出をうかがい、お申出者のご理解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

東京都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。



お客様が直接「紛争解決の申し立て」を行うことが可能な弁護士会は東京弁護士会、第二東京弁護士会です。

## 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直接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： 9：30～12：00

13：00～15：00

月曜日から金曜日（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：10：00～12：00

13：00～16：00

月曜日から金曜日（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： 9：30～12：00

13：00～17：00

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東京都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。具体的内容は東京都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・苦情受付窓口  
電話番号：03-3428-8111  
受付時間：午前9時～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）

東京都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

弁護士分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。