

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

福井県JAバンク

令和元年7月16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、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。

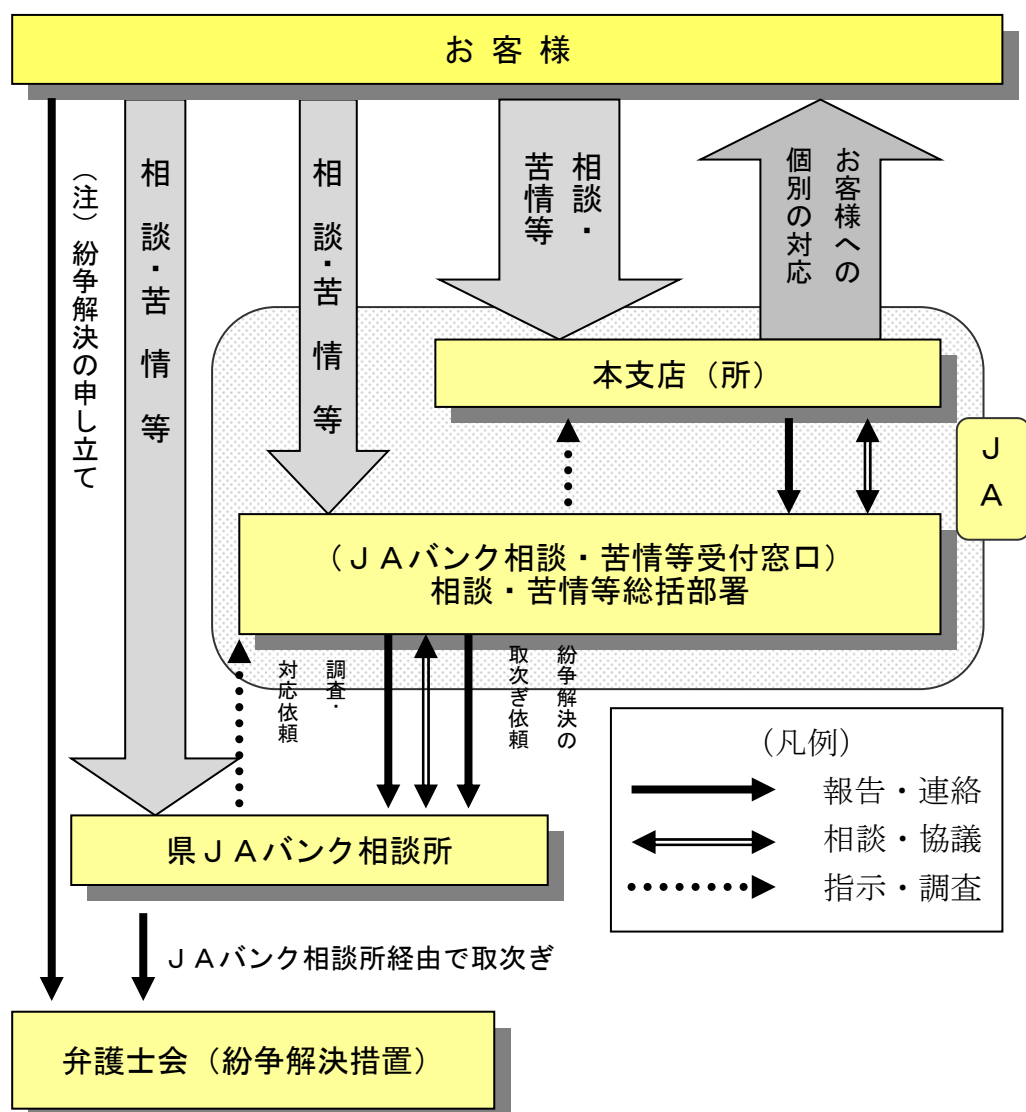
まずは、JAの窓口へお申し出ください。
また、JAバンク相談・苦情等受付窓口でも受け付けます。
<裏面をご覧ください>

- 4 福井県農業協同組合中央会が設置・運営する福井県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。

福井県JAバンク相談所
電話番号：0776-27-8222
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」を行うことが可能な弁護士会は、福井弁護士会・京都弁護士会・愛知県弁護士会です。

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。

福井弁護士会 紛争解決センター
電話番号：0776-23-5255
受付時間：午前8時45分～午後5時15分
月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)

京都弁護士会 紛争解決センター
電話番号：075-231-2378
受付時間：午前9時～正午、午後1時～午後5時
月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)

愛知県弁護士会 紛争解決センター
電話番号：052-203-1777
受付時間：午前10時～午後4時
月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)

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福井県JAバンク相談所にお申し出ください。なお、福井弁護士会・京都弁護士会・愛知県弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

JAバンク相談・苦情等受付窓口
<裏面をご覧ください>

福井県JAバンク相談所
電話番号：0776-27-8222
受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

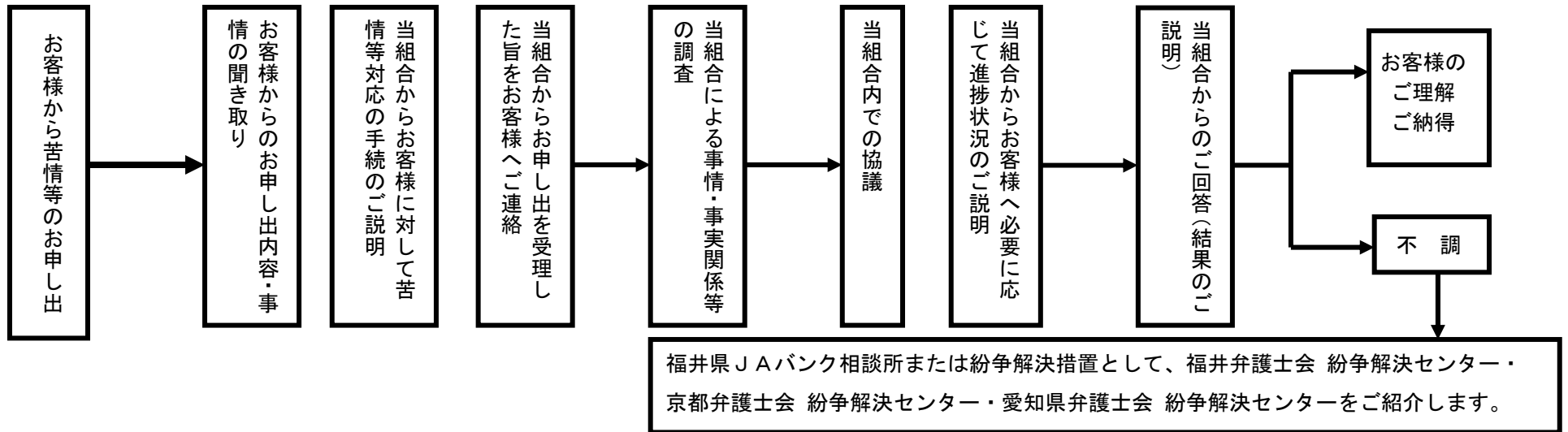
弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。詳しくは当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

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

[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、当組合の本支店（所）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で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お客様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



<各窓口へのお申し出先 電話番号>

JA名	市外局番	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号
福井市	0776-	本店	33-8161	北部支店	54-2210	西藤島出張所	24-0073	東部支店	54-3622	六条支店	41-2201
		酒生支店	41-3111	東郷支店	41-0019	木田支店	36-1303	中央支店	36-6511	西部支店	83-1100
		美山支店	90-3211								
福井市南部	0776-	本所	38-2750	麻生津支所	38-1321	文殊支所	38-1188				
永平寺	0776-	本所	63-2660								
花咲ふくい	0776-	本店	67-8205	三国支店	82-0344	金津支店	73-0300	坂井支店	67-7777	芦原支店	77-2450
		丸岡支店	66-8100								
はるえ	0776-	本店	51-3300	東支店	51-0048	大石支店	72-0015	中央支店	51-0177		
テラル越前	0779-	本店	65-1252	大野北支店	65-1264	大野西支店	65-1270	大野東支店	65-1272	大野南支店	64-1111
		九頭竜出張所	78-2011	勝山南支店	88-0341	勝山中支店	88-0342	勝山北支店	89-2003		
たんなん	0778-	本店	51-8000	舟津支店	51-8011	神明支店	51-8013	鯖江中央支店	51-8014	鯖江北支店	51-8016
		鯖江西支店	62-1300	鯖江東支店	65-1018	河和田出張所	65-0002	今立支店	43-1122	池田支店	44-6311
越前丹生	0778-	本店	34-0013	朝日支店	34-0017	宮崎支店	32-2300	越前支店	37-0013	織田支店	36-0100
	0776-	越廼支店	89-2019	清水支店	98-3000						
越前たけふ	0778-	本店	21-2604	中央支店	23-3100	東部支店	25-7777	王子保支店	22-0900	北日野支店	22-3355
		味真野支店	27-1200	西部支店	28-7777	南条支店	47-7777	今庄支店	45-7777		
敦賀美方	0770-	本店	22-2500	敦賀支店	24-2500	東部支店	24-5800	粟野支店	22-5341		
		みはま支店	32-1134	みはま東支店	38-1341						
		三方五湖支店	45-1120	三十三支店	45-0703	西田支店	46-1111				
若狭	0770-	本店	56-5006	小浜支店	56-5053	大手町支店	52-2600	上中支店	62-1211	名田庄支店	67-2250
		高浜支店	72-1150	大飯支店	77-1171						

上記本支店（所）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>（いずれも本店（所）です。）

JA名	部署名	電話番号	電子メール	JA名	部署名	電話番号	電子メール
福井市	信用共済部 金融	0776-33-8161	kinyu@jafukui.or.jp	たんなん	貯金課	0778-51-8043	e-mail@ja.tannan.com
	信用共済部 資金	0776-33-8162	shikin@jafukui.or.jp	越前丹生	信用課	0778-34-0013	sinyou@nyu.ja-fukui.or.jp
福井市南部	金融部	0776-38-2750	shinyou@ja-fukuishinanbu.or.jp	越前たけふ	信用課	0778-21-2604	tyokin@etakefu.ja-fukui.or.jp
永平寺	信用課	0776-63-2660	sinyou@eiheiji.ja-fukui.or.jp	敦賀美方	信用共済部 信用課	0770-22-2500	info@ja-tsurugamikata.or.jp
花咲ふくい	金融課 融資課	0776-67-8205 0776-67-8219	kinyu@hanasaki.or.jp	若狭	金融部 信用課	0770-56-5006	kinyu@wakasaja.or.jp
はるえ	信用共済課	0776-51-3300	shinyou@harue.ja-fukui.or.jp				
テラル越前	信用課	0779-65-1460	sinyou@jaterral.com				

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）