

# 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3年4月10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、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 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。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

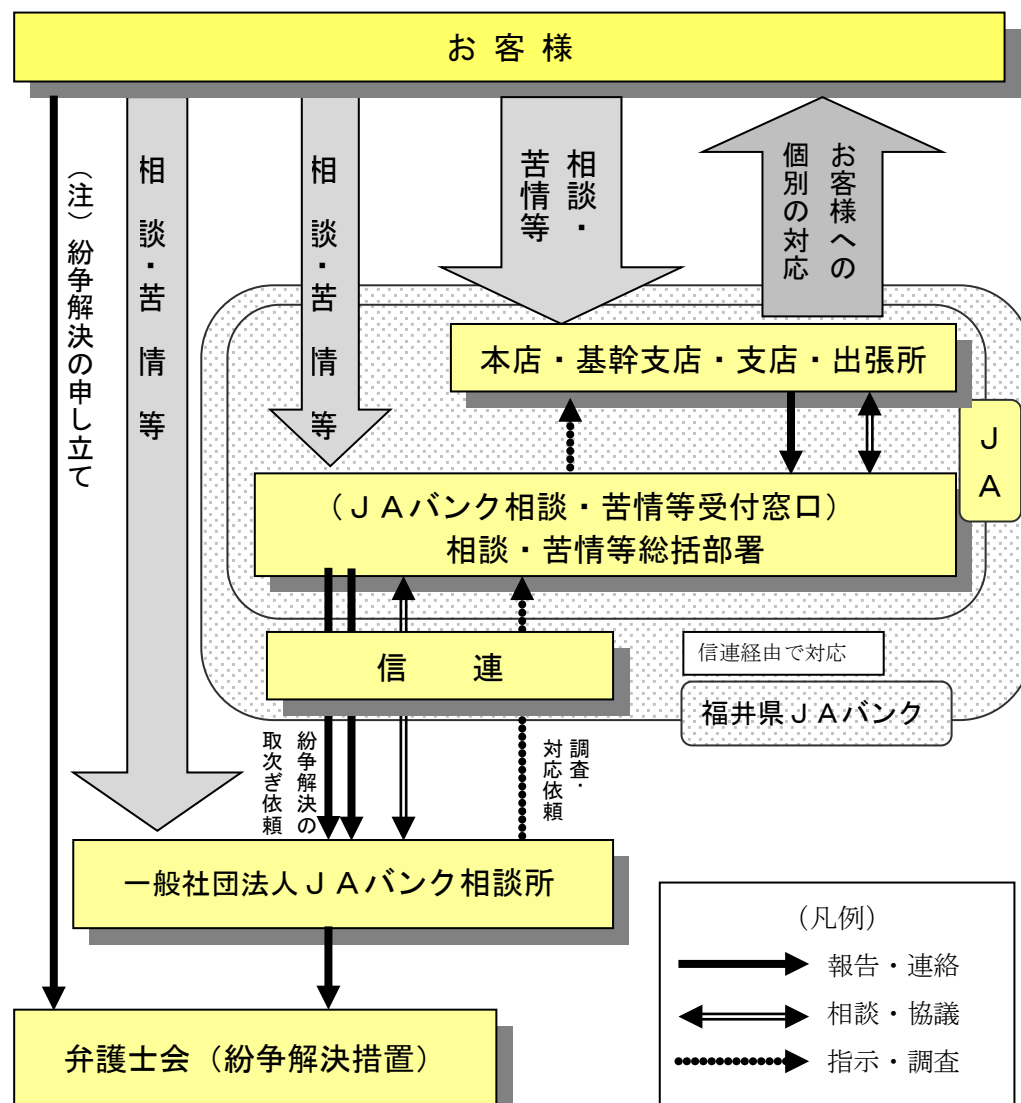
電話番号：03-6837-1359

受付時間：9時～17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：8時45分～17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：9時30分～12時、13時～16時30分

月曜日～金曜日(祝日を除く)

### 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：10時～16時

月曜日～金曜日(祝日を除く)

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、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

<次頁をご覧ください>

### 一般社団法人 JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

受付時間：9時～17時

(金融機関の休業日を除く)

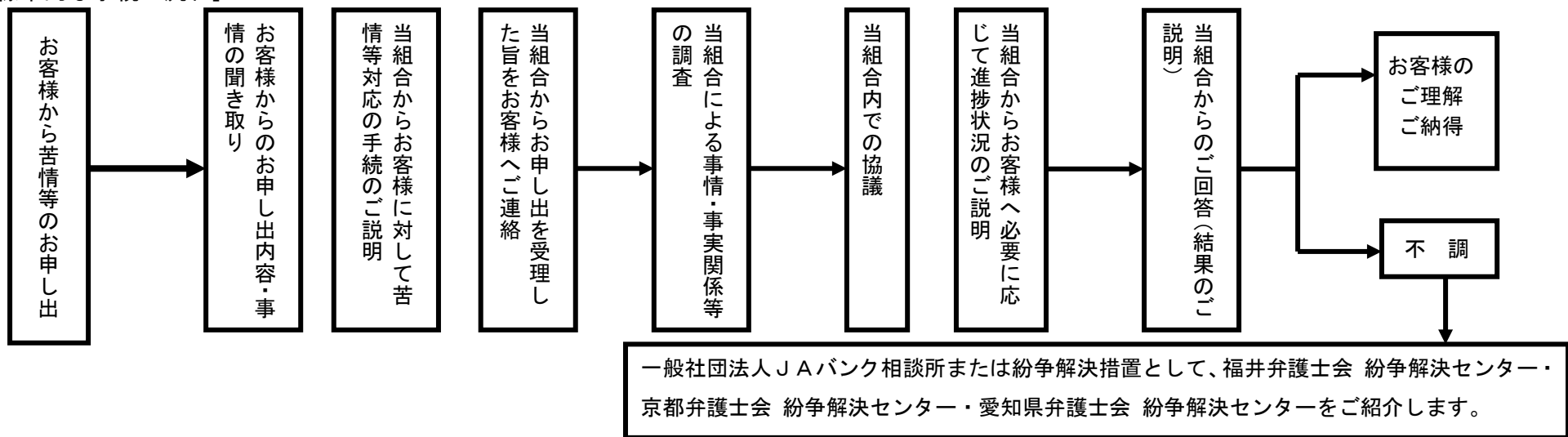
弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。詳しくは当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

**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（出張所）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]



一般社団法人JAバンク相談所または紛争解決措置として、福井弁護士会 紛争解決センター・京都弁護士会 紛争解決センター・愛知県弁護士会 紛争解決センターをご紹介します。

**<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	
福井県	0776-	福井基幹支店	33-8161	福井北部支店	54-2210	西藤島出張所	24-0073	福井東部支店	54-3622	福井南部支店	41-2201	
		福井中央支店	36-6511	福井西部支店	83-1100	美山支店	90-3211	麻生津支店	38-1321	文殊支店	38-1188	
		永平寺支店	63-2660									
			坂井基幹支店	67-8205	三国支店	82-0344	芦原支店	77-2450	金津支店	73-0300	丸岡支店	66-8100
			坂井支店	67-7777	春江東支店	51-0048	春江支店	51-0177	大石支店	72-0015		
	0779-	奥越基幹支店	65-1295	大野北支店	65-1264	中挾出張所	65-1252	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	
	0778-	丹南基幹支店	51-8043	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	
	0778-	丹生基幹支店	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							
	0770-	敦賀美方基幹支店	47-6104	敦賀支店	20-0086	敦賀東部支店	24-5800	栗野支店	22-5341	みはま支店	32-1134	
		三方五湖支店	45-1122									
		若狭基幹支店	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	みそら支店	56-3746					
越前たけふ	0778-	本店	21-2604	中央支店	23-3100	東部支店	25-7777	南部支店	47-7777	今庄支店	45-7777	

上記本店・基幹支店・支店・出張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> (いずれも本店です。)**

JA名	部署名	電話番号	電子メール
福井県	金融推進課	0776-50-7611	kinyuusuishin@ja-fukuiken.or.jp
	事務課	0776-50-7612	jimu@ja-fukuiken.or.jp
越前たけふ	信用課	0778-21-2604	tyokin@etakefu.ja-fukui.or.jp

受付時間：9時～17時（金融機関の休業日を除く）