

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5年4月1日改正

JA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 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 受け付けた相談・苦情等については、定期的にJA経営陣に報告するとともに、JA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。

- 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、JA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時～17時（金融機関の休業日を除きます）

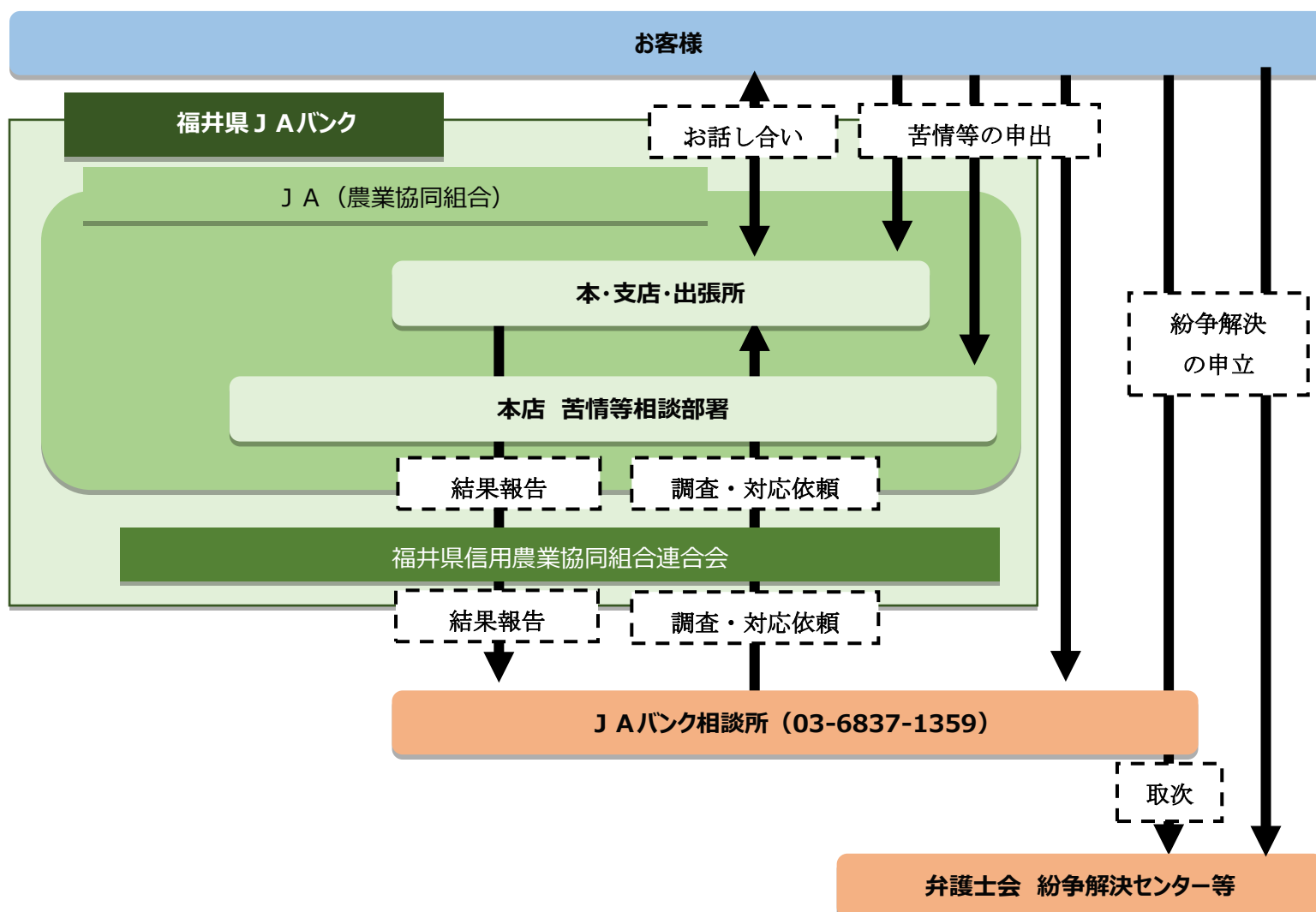
※お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

- 5 以下の弁護士会が設置・運営する紛争解決センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、JAまたは上記JAバンク相談所へお申し出ください。なお、いずれの弁護士会も直接申しいただくことが可能です。

名称	福井弁護士会 紛争解決センター	愛知県弁護士会 紛争解決センター	京都弁護士会 紛争解決センター
住所	〒910-0004 福井市宝永4-3-1 サクラNビル7階	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2 愛知県弁護士会館2階	〒604-0971 京都市中京区富小路通丸太町下ル 京都弁護士会館
電話番号	0776-23-5255	052-203-1777	075-231-2378
受付時間	平日 9:00~12:00 13:00~17:00	平日 10:00~16:00	平日 9:30~12:00 13:00~16:30

※上表の内容は2023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）

- 6 JA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。

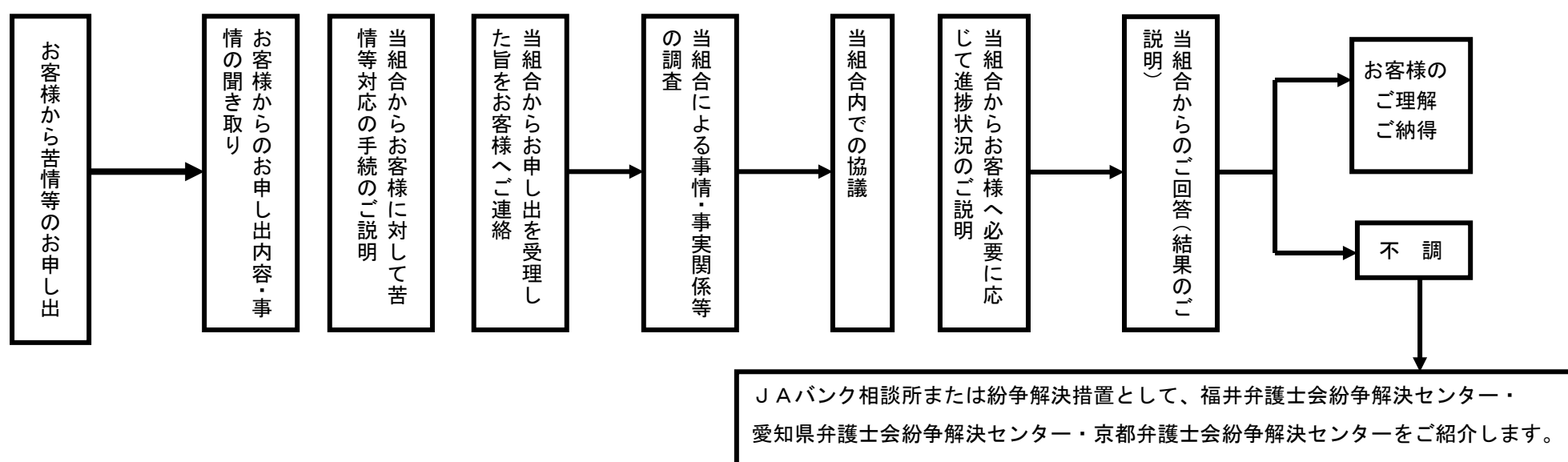


お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[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]



<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
		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
		春江支店	51-0177								
	0779-	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-	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-	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-	敦賀支店	20-0086	敦賀東支店	24-5800	粟野支店	22-5341	みはま支店	32-1134	三方五湖支店	45-1122
		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

上記本店・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）