

# J Aバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

摩周湖農業協同組合

## 苦情処理措置の概要

平成22年10月1日現在

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、J A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。

本店 015-482-2104

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

J Aバンク相談・苦情等受付窓口  
電話番号：015-482-1547

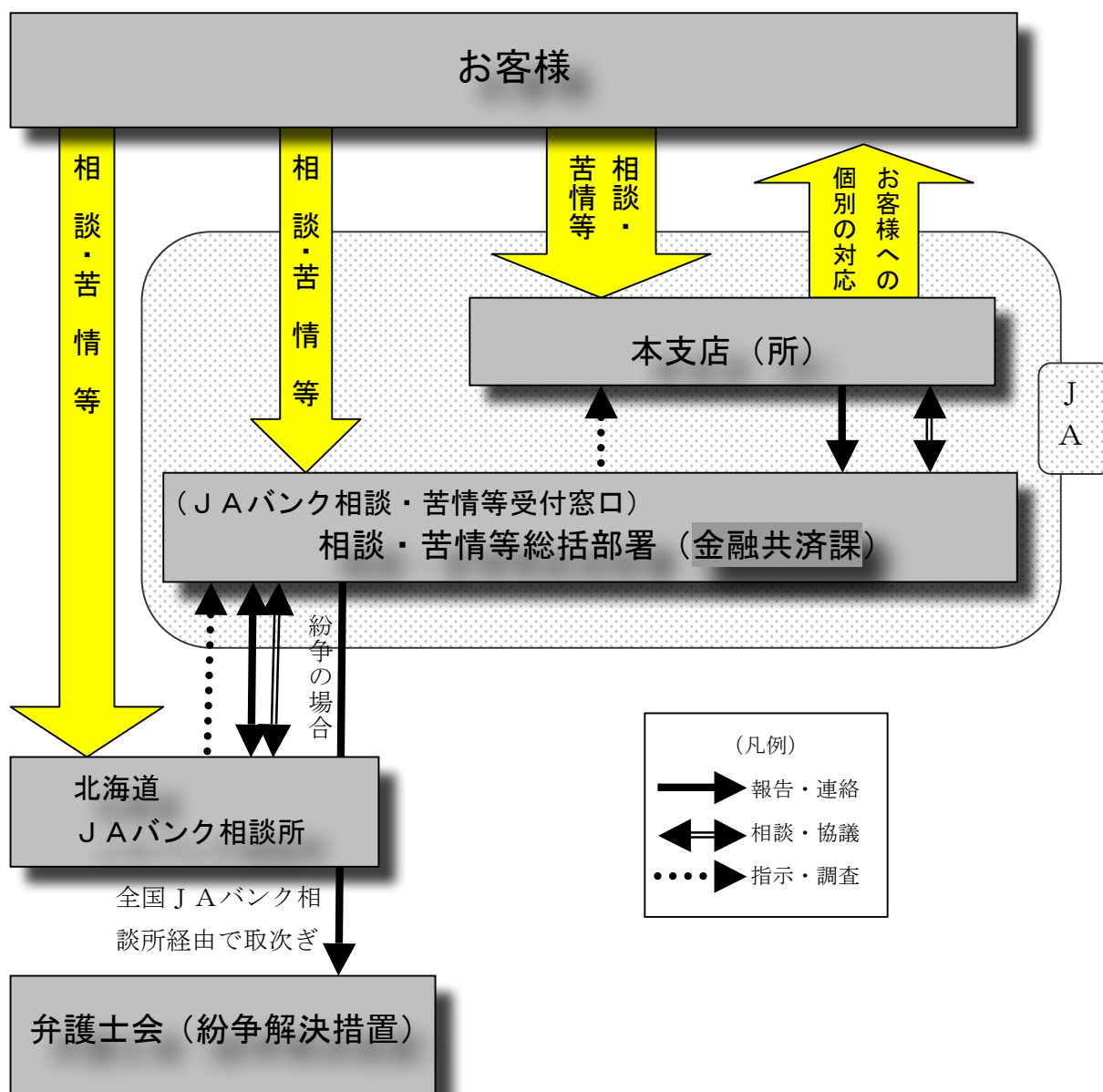
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

- 4 北海道農業協同組合中央会が設置・運営する北海道J Aバンク相談所でも、J A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、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

北海道J Aバンク相談所  
電話番号：011-232-5031  
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（平成22年10月1日現在）

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。



## 紛争解決措置の概要

平成22年10月1日現在

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、納得のいくような解決ができず、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、北海道JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として弁護士会を利用できます。

### 弁護士会 仲裁センター

弁護士会では「仲裁センター」等を設置しており、あっせんまたは仲裁により紛争解決業務を行います。

JAバンク相談所は、弁護士会等と提携しており、お客様は北海道JAバンク相談所を通じて弁護士会仲裁センター等をご利用いただけます。

なお、手続の詳細は、前述の北海道JAバンク相談所（電話番号：011-232-5031）にお尋ねください。

- ※ 当組合は外部機関の紛争解決手続係属中も、お客様に、必要に応じて資料のご提供やご説明を行います。
- ※ 外部機関による紛争解決については、訴訟になる場合があります。