

ＪＡバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

新潟県信用農業協同組合連合会

平成23年4月1日現在

苦情処理措置の概要

新潟県信用農業協同組合連合会（以下「当会」といいます。）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、必要に応じて当会内で協議し、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、定期的に当会の経営陣に報告するとともに、当会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、当会の窓口へお申し出ください。

本店営業部：025-230-2141
融資部：025-230-2203
農業部：025-230-2151
事務部：025-230-2171

上記のほか、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
電話番号：025-230-2121（代表）
受付時間：午前9時～午後5時
（金融機関の休業日を除きます。）

- 4 新潟県農業協同組合中央会が設置・運営する新潟県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、お申出者のご了解を得たうえで、迅速な解決に取り組みます。

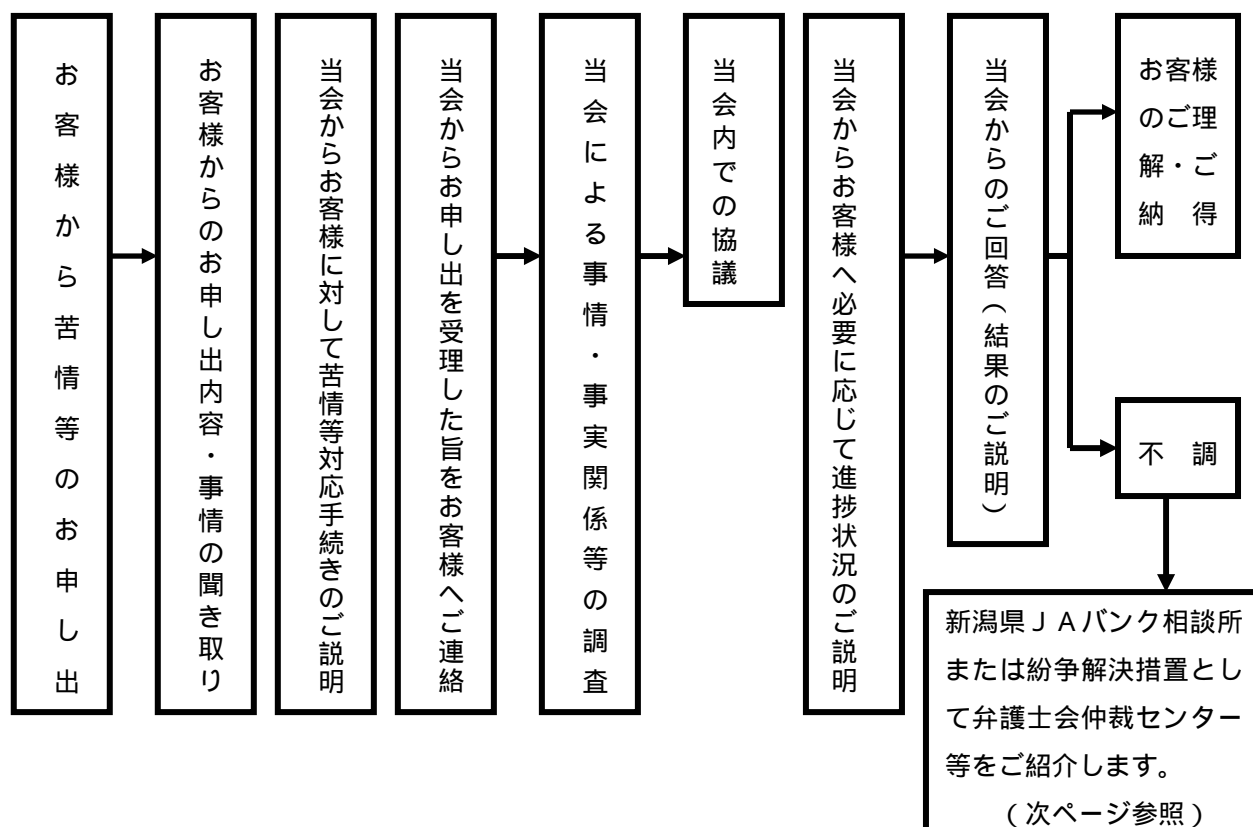
新潟県ＪＡバンク相談所
電話番号：025-224-3100
受付時間：午前9時～午後5時
（金融機関の休業日を除きます。）

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

当会の内部規則の概要

- 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、当会の本店で受け付け、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 当会は、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制度において当会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みます。）をご紹介するとともに、その標準的な手続き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きが継続している間であっても、必要に応じて、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。

標準的な手続きの流れ



紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当会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す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。

名称	電話番号	受付日	受付時間
新潟県弁護士会示談あっせんセンター	025-222-3675 025-224-2082	月～金（祝日、年末年始等を除きます。）	9：00～12：00 13：00～17：00
東京弁護士会紛争解決センター	03-3581-0031	月～金（祝日、年末年始を除きます。）	9：30～15：00
第一東京弁護士会仲裁センター	03-3595-8588	月～金（祝日、年末年始を除きます。）	10：00～12：00 13：00～16：00
第二東京弁護士会仲裁センター	03-3581-2249	月～金（祝日、年末年始を除きます。）	9：30～12：00 13：00～17：00
横浜弁護士会紛争解決センター	045-211-7716	月～金（祝日、年末年始を除きます。）	10：00～12：00 13：00～16：00
山梨県弁護士会民事紛争処理センター	055-235-7202	月～金（祝日、年末年始を除きます。）	9：00～17：00
愛知県弁護士会紛争解決センター	052-203-1777	月～金（祝日、年末年始を除きます。）	10：00～16：00
京都弁護士会紛争解決センター	075-231-2378	月～金（祝日、年末年始を除きます。）	9：30～12：00 13：00～17：00
兵庫県弁護士会紛争解決センター	078-341-8227	月～金（祝日、年末年始等を除きます。）	9：00～17：00
広島弁護士会仲裁センター	082-225-1600	月～金（祝日、年末年始等を除きます。）	10：00～16：00
愛媛弁護士会紛争解決センター	089-941-6279	月～金（祝日、年末年始を除きます。）	10：00～12：00 13：00～16：00
福岡県弁護士会紛争解決センター （天神弁護士センター）	092-741-3208	月～金（祝日、年末年始等を除きます。）	9：00～17：00
福岡県弁護士会紛争解決センター （北九州法律相談センター）	093-561-0360	月～金（祝日、年末年始等を除きます。）	9：00～12：00 13：00～17：00
福岡県弁護士会紛争解決センター （久留米法律相談センター）	0942-30-0144	月～金（祝日、年末年始等を除きます。）	9：00～12：00 13：00～17：00

（注）上記弁護士会については、お客様が直接お申し立ていただくことも可能です。

なお、新潟県弁護士会、兵庫県弁護士会、広島弁護士会および福岡県弁護士会の詳しい受付日については、各弁護士会にご確認ください。

名称	備考
仙台弁護士会紛争解決支援センター	左記の弁護士会等については、J Aバンク相談所を通じてのご利用となります。
山形県弁護士会示談あっせんセンター	
埼玉弁護士会示談あっせん・仲裁センター	
富山県弁護士会紛争解決センター	
静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター	
公益社団法人総合紛争解決センター（大阪府）	
岡山弁護士会岡山仲裁センター	
鹿児島県弁護士会紛争解決センター	

各弁護士会等の利用に際しては、以下の当会 J Aバンク相談・苦情等受付窓口または新潟県 J Aバンク相談所にお申し出ください。

J Aバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：025-230-2121（代表）

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除きます。）

新潟県 J Aバンク相談所

電話番号：025-224-3100

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除きます。）

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。詳しくは当会の J Aバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。