

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

紀南農業協同組合

平成29年11月27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、当組合の窓口へお申し出ください。

本所金融部	0739-23-3516	白浜支所	0739-42-3467
中央支所	0739-22-3700	とんだ支所	0739-45-0323
芳養谷支所	0739-22-1832	朝来支所	0739-47-1370
上秋津支所	0739-35-0121	口熊野支所	0739-47-3111
三栖支所	0739-34-0001	鮎川支所	0739-49-0224
新庄支所	0739-22-6184	栗栖川支所	0739-64-0300
東支所	0739-24-7274	日置支所	0739-52-2225
田辺支所	0739-22-3994	すさみ支所	0739-55-2006
		串本支所	0735-62-3333

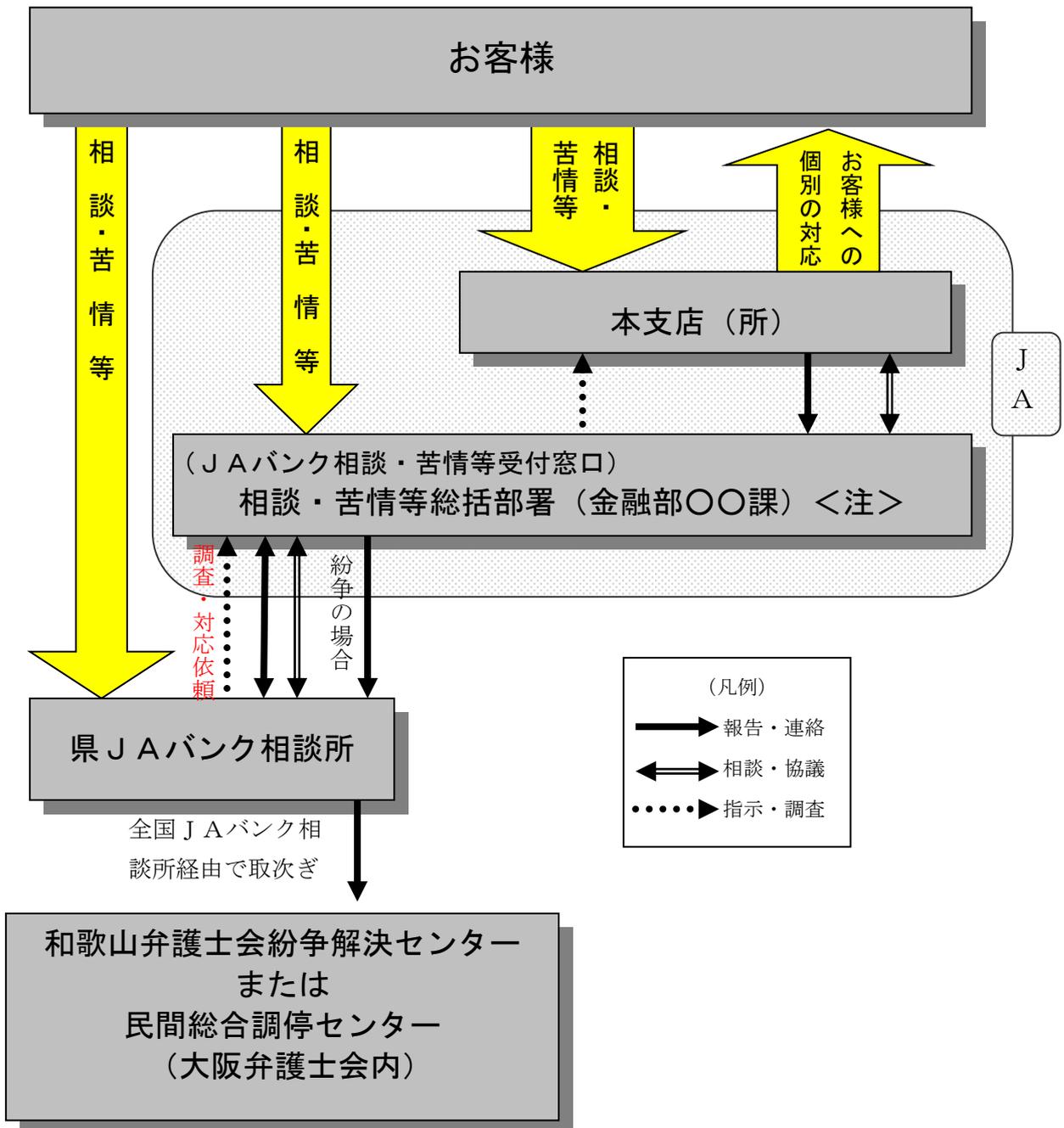
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

- 4 和歌山県農業協同組合中央会が設置・運営する和歌山県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、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

和歌山県JAバンク相談所  
電話番号：073-426-0330  
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。



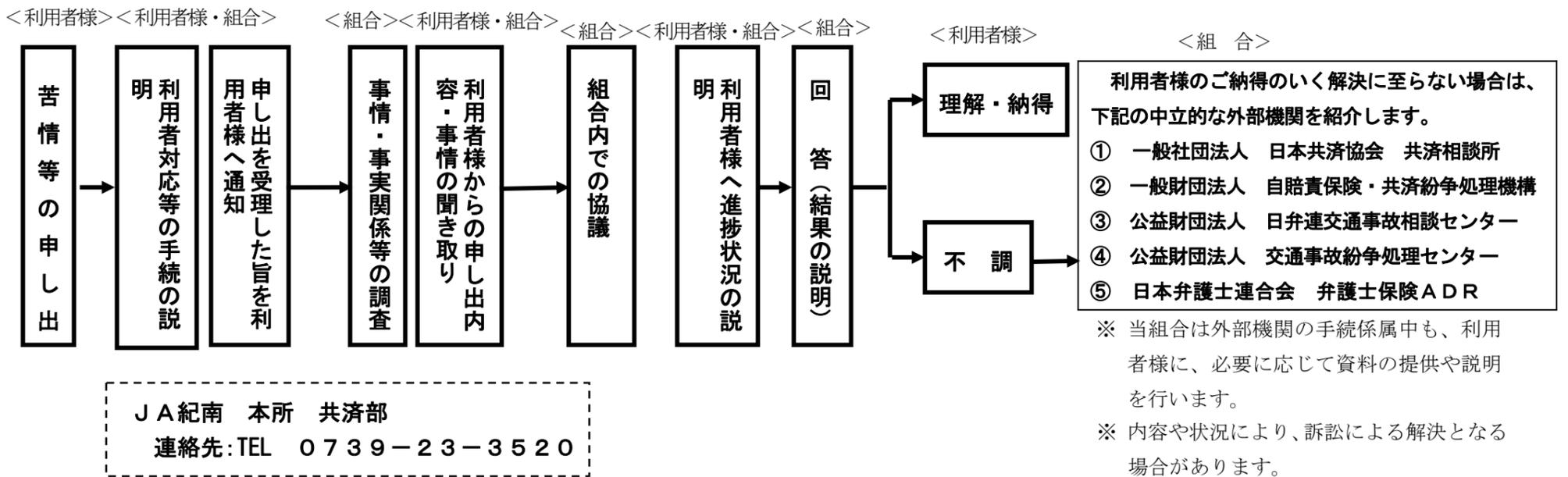
# 利用者様からの共済事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の苦情等対応要領の概要]

紀南農業協同組合

1. 利用者様からの共済事業にかかる相談・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、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、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、当該相談・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、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。  
また、必要に応じてJA共済連に解決支援を要請し、JA共済連と連携して迅速な解決に努めます。
3. 利用者様からの相談・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、申し出内容・事情等を充分聞き取り、できるだけ利用者様の理解と納得を得て解決することを目指します。
4. 利用者様のご納得のいく解決に至らない場合は、利用者様に対して適切な外部機関を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供します。
5. 当組合は、外部機関の手続およびその結果について尊重・遵守します。

## [標準的な手続の流れ]



公正・迅速・誠実な対応

申し出

終了

## 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、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、JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として下記のいずれかの機関を利用できます。

○和歌山弁護士会紛争解決センター

○民間総合調停センター（大阪弁護士会内）

上記弁護士会の利用に際しては、JAバンク相談所を通じてのご利用となりますので、以下の当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口または和歌山県JAバンク相談所にお申し出ください。

JAバンク相談・苦情等受付窓口  
電話番号：0739-23-3516  
受付時間：午前9時～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）

和歌山県JAバンク相談所  
電話番号：073-426-0330

受付時間：午前9時～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）