

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

鹿児島みらい農業協同組合

苦情処理措置の概要

平成 30 年 3 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、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出ください。

本店	224-1231	田上支店	256-4141	花野支店	228-1190	吉田南支店	294-2221
原良支店	253-2388	小山田支店	238-2300	かんまち支店	239-9309	桜島支店	293-2500
郡元支店	251-0128	吉野支店	243-1002	小野支店	220-1517	谷山支店	269-3131
宇宿支店	251-0220	広木支店	264-1053	犬迫支店	238-0101	福平支店	261-6181
鴨池新町支店	254-2251	下伊敷支店	220-3121	西谷山支店	268-2010	山田支店	264-2201
草牟田支店	226-7100	伊敷支店	229-2821	中山支店	268-2271	谷山東部支店	268-2261
下田支店	243-0053	吉田支店	295-2231	桜ヶ丘支店	264-7391	笹貴支店	268-3054
東桜島支店	221-2036	菖蒲谷支店	243-5800	坂之上支店	261-5111	薬師堂支店	268-6100

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

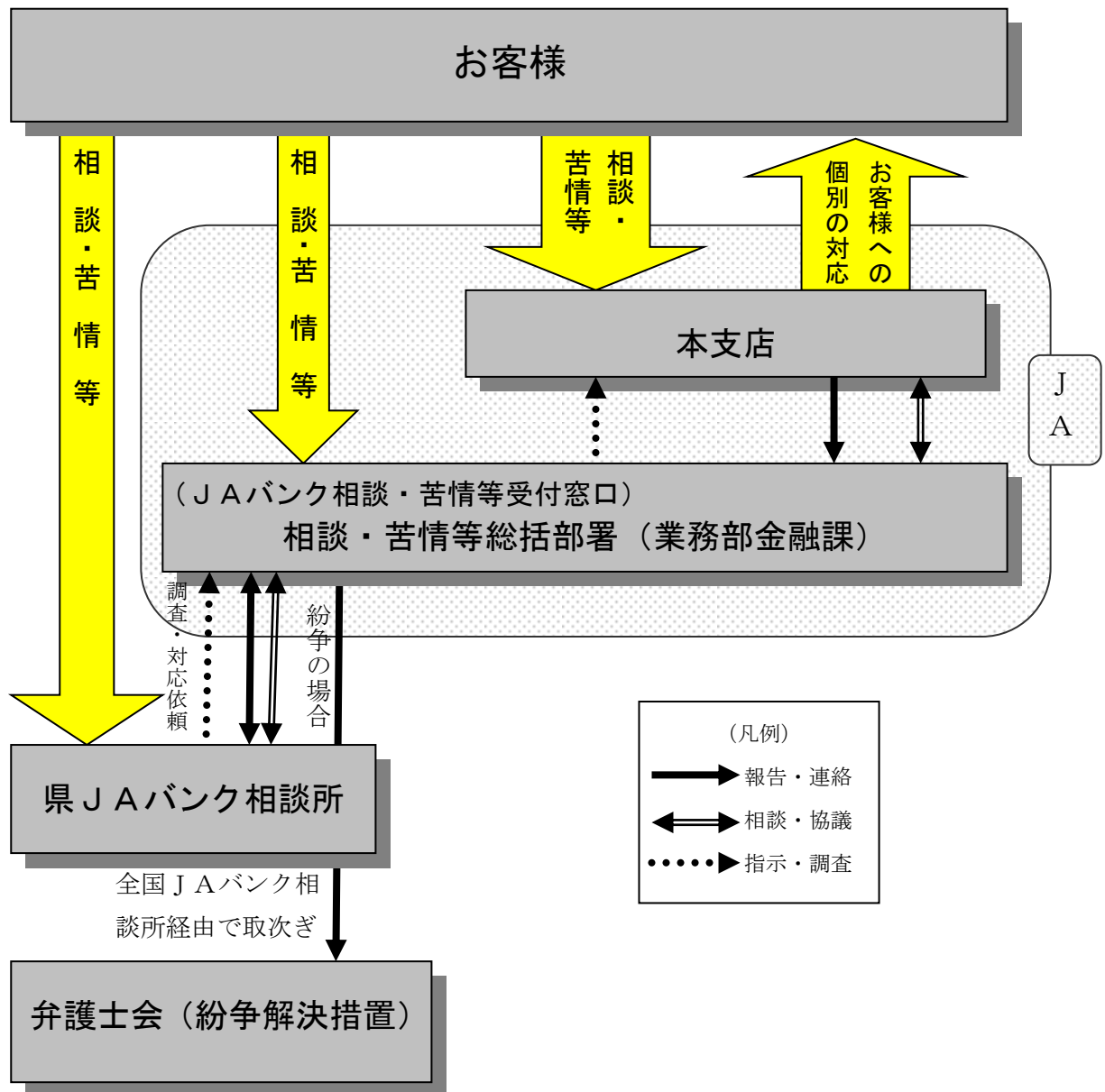
JAバンク相談・苦情等受付窓口
電話番号：099-224-1234
電子メール：grm.100-138@ks-ja.or.jp
受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

- 4 鹿児島県農業協同組合中央会が設置・運営する鹿児島県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。

鹿児島県JAバンク相談所
電話番号：099-258-5170
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 30 年 3 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。



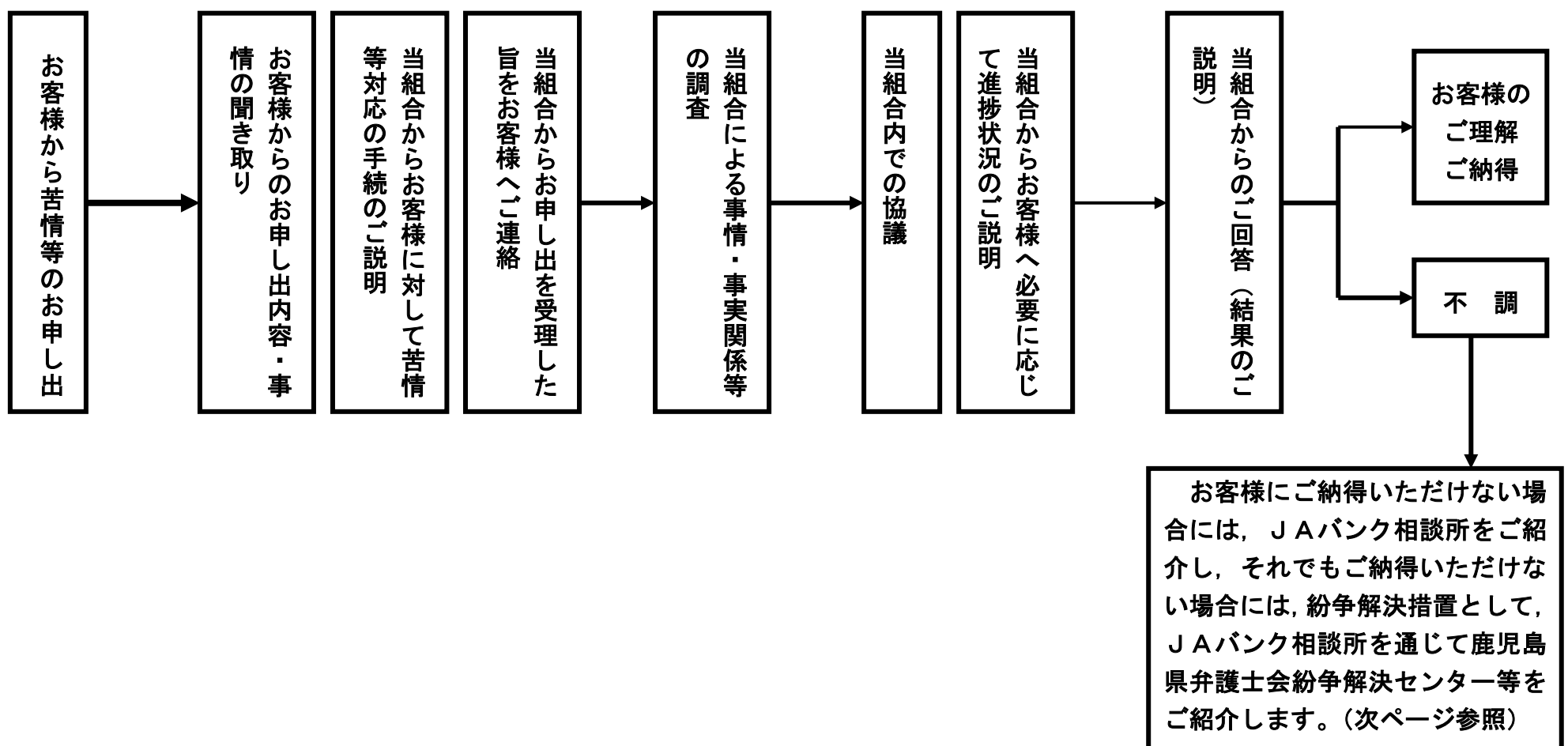
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

鹿児島みらい農業協同組合

- 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。）をご紹介するとともに、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であっても、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]



紛争解決措置の概要

平成 30 年 3 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、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。

鹿児島県弁護士会 紛争解決センター

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、前述の鹿児島県JAバンク相談所（099-258-5170）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。