

JAバンクの苦情処理措置 および紛争解決措置について

山口県農業協同組合
令和3年4月1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、別紙の当組合の窓口へお申出下さい。

別紙の本支所のほか、下記窓口でも受け付けます。

JAバンク相談・苦情等受付窓口

(山口県農業協同組合 金融部)

電話番号：083-976-6851

電子メール：k.jimu-s@ja-ymg.or.jp

受付時間：9:00～17:00

月曜～金曜（祝祭日・年末年始除く）

- 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、JAバンク山口や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、当組合の窓口にお問い合わせください。

JAバンク相談所

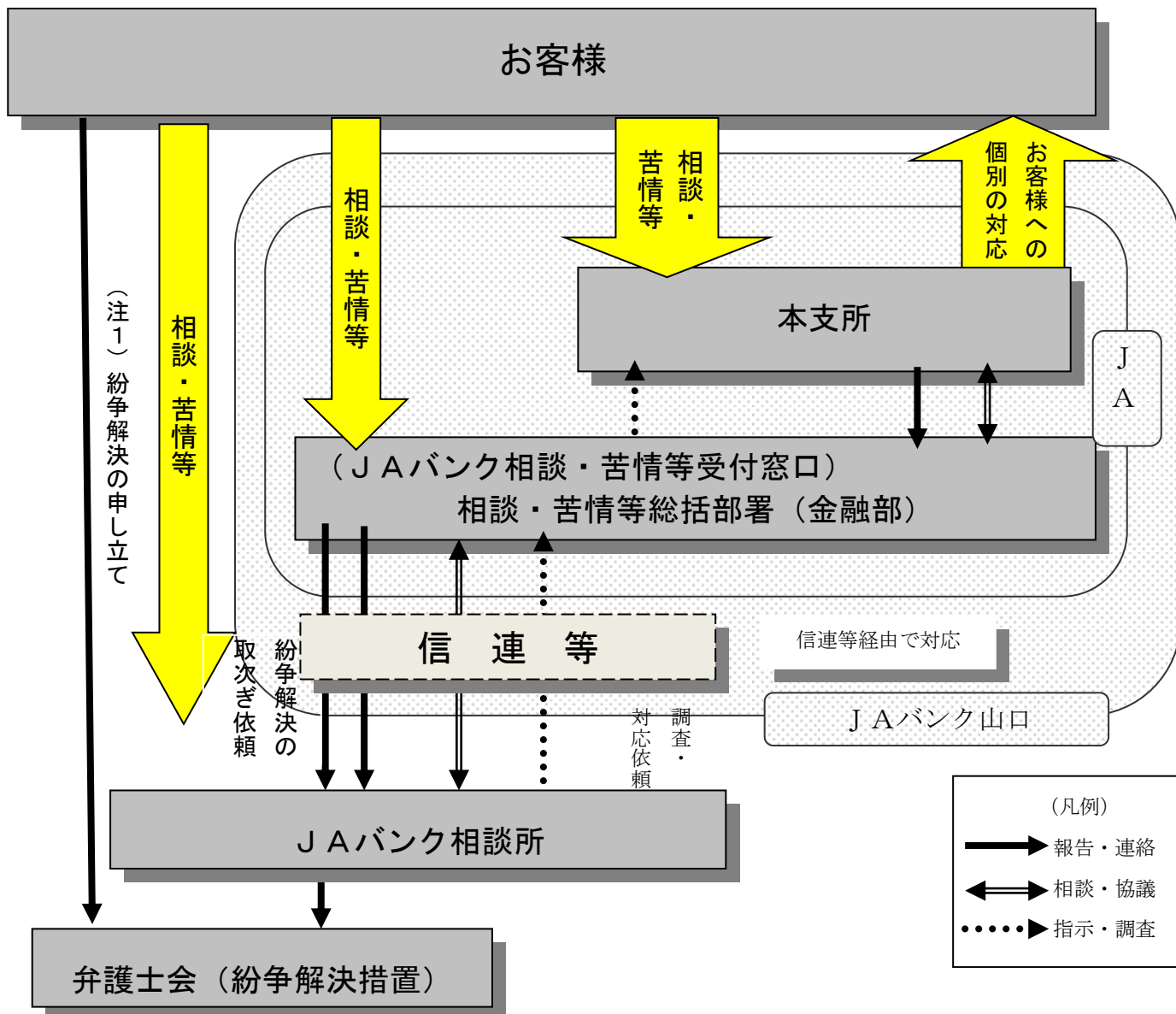
電話番号：03-6837-1359

受付時間：9:00～17:00

(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。



(※1) 当組合の紛争解決措置として、当組合JAバンク相談・苦情等受付窓口またはJAバンク相談所を通じてご利用頂くことが可能な紛争解決機関は次のとおりです。

- ◇山口県弁護士会仲裁センター ◇広島弁護士会仲裁センター
- ◇福岡県弁護士会紛争解決センター ◇東京三弁護士会（東京、第一東京、第二東京）仲裁センター等 ◇民間総合調停センター（大阪府）

(※2) なお、上記の紛争解決機関は、「民間総合調停センター（大阪府）」を除き、JAバンク相談所を経由せずに、お客様から直接紛争解決を申し立てて頂くことも可能です。

(※1) (※2) の場合、JAバンクと各弁護士会等との協定に基づき、申立手数料等費用の一部をJAバンクが負担致します。なお、上記のうち大阪の民間総合調停センター、および上記以外の全国各県の弁護士会仲裁センター等につきましても、お客様から直接お申し立て頂くことは可能ですが、この場合はJAバンクと弁護士会等との協定に基づく案件としてではなく、一般案件として扱われますので、申立手数料等費用は全てお客様のご負担となりますのでご了承下さい。

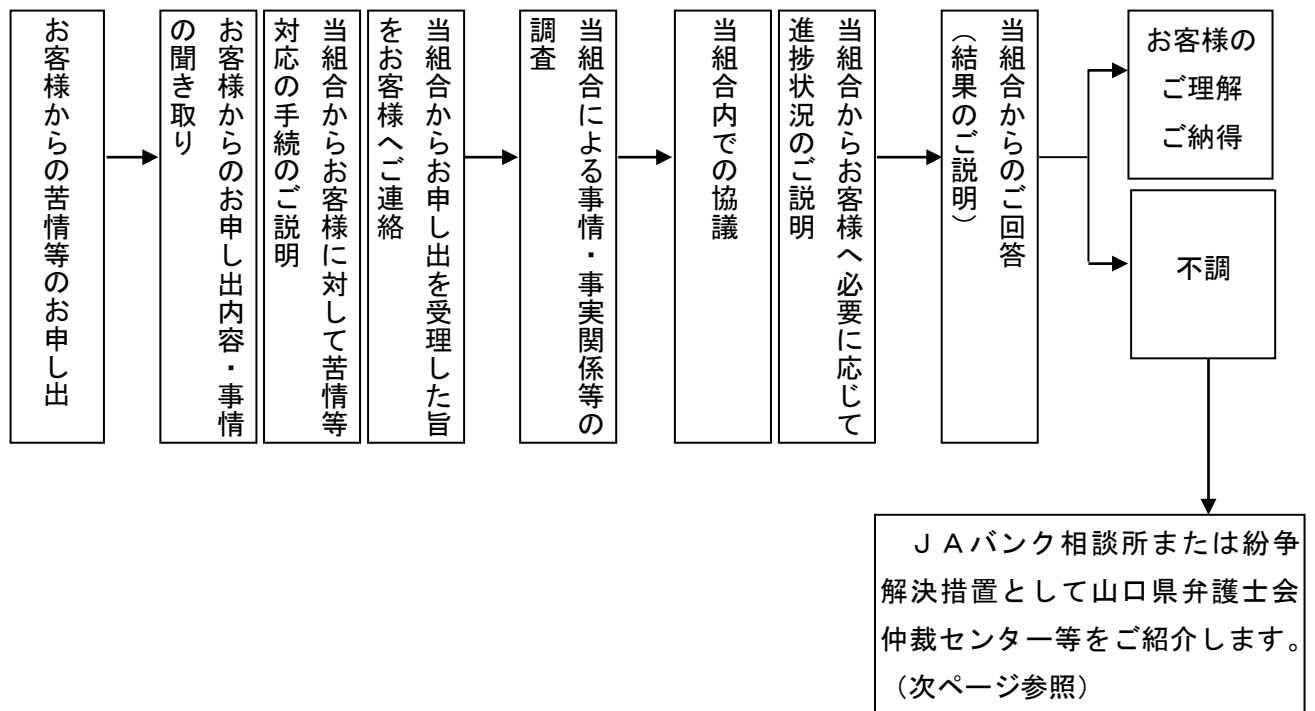
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（「JAバンク苦情等対応要領」）の概要]

山口県農業協同組合

- 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致します。
- 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

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、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、当組合の紛争解決措置として次の弁護士会等をご利用頂くことが可能です。

山口県弁護士会仲裁センター

電話番号：083-922-0087
受付時間：10:00～17:00
月曜～金曜
(祝祭日・年末年始除く)

広島弁護士会仲裁センター

電話番号：082-225-1600
受付時間：10:00～16:00
月曜・水曜～土曜
(火曜・祝祭日・年末年始除く)

福岡県弁護士会紛争解決センター

電話番号：093-561-0360 (北九州)
092-741-3208 (福岡)
0942-30-0144 (久留米)
受付時間：9:00～12:00
／13:00～17:00
月曜～金曜
(祝祭日・年末年始除く)

東京弁護士会紛争解決センター

電話番号：03-3581-0031
受付時間：9:30～12:00
／13:00～15:00
月曜～金曜
(祝祭日・年末年始除く)

第一東京弁護士会仲裁センター

電話番号：03-3595-8588
受付時間：10:00～12:00
／13:00～16:00
月曜～金曜
(祝祭日・年末年始除く)

第二東京弁護士会仲裁センター

電話番号：03-3581-2249
受付時間：9:30～12:00
／13:00～17:00
月曜～金曜
(祝祭日・年末年始除く)

民間総合調停センター (大阪府)

(JAバンク相談所等を通じてのご利用となります。)

当組合の紛争解決措置として上記弁護士会等をご利用になられるに際しては、下記の当組合JAバンク相談・苦情等受付窓口またはJAバンク相談所へお申し出頂くか、お客様から各弁護士会に対し直接お申し立てください。(ただし、大阪の民間総合調停センターのみ、下記のJAバンク相談所等を通じてのご利用となりますのでご了承下さい。)

また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会(以下「東京三弁護士会」という)の仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。

- ① 現地調停：東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。
 - ② 移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。
- ※ 現地調停、移管調停は全国の全ての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容はJAバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センター等にお問合せください。

JAバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：083-976-6851
受付時間：9:00～17:00
月曜～金曜(祝祭日・年末年始除く)

JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359
受付時間：9:00～17:00
(金融機関の休業日を除く)

なお、大阪の民間総合調停センターおよび上記以外の全国各県の弁護士会仲裁センター等につきましても、お客様から直接お申し立て頂くことは可能ですが、その場合、申立手数料等の費用は全てお客様のご負担となりますのでご了承下さい。(詳しくは2ページをご参照下さい。)

また、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。詳しくは当組合JAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談下さい。

別添、当組合窓口（一覧）

周南統括本部支所	0833-41-3100	仁保支所	083-929-0331
徳山東支所	0834-33-8433	川東支所	083-973-0313
徳山支所	0834-62-6700	川西支所	083-989-2011
戸田支所	0834-83-2011	秋穂支所	083-984-2236
三田川支所	0834-31-1000	小郡支所	083-973-1221
都濃支所	0834-88-0700	阿東支所	083-956-0311
下松支所	0833-41-0139	長門峡支所	083-955-0311
久保支所	0833-46-0706	萩統括本部支所	0838-22-3738
末武香力支所	0833-41-0533	佐々並支所	0838-56-0311
花岡支所	0833-44-8221	南萩支所	0838-25-6400
室積支所	0833-78-0017	萩支所	0838-22-3737
島田支所	0833-77-0711	阿中支所	0838-53-0311
光井支所	0833-71-0004	奈古大井支所	08388-2-3131
光支所	0833-71-0109	阿北支所	08387-6-3111
福川支所	0834-62-2669	小川支所	08387-4-0121
新南陽支所	0834-62-2171	宇部統括本部支所	0836-31-7611
鹿野支所	0834-68-2500	阿知須支所	0836-65-4020
熊毛支所	0833-91-1000	東岐波支所	0836-58-2002
周防大島統括本部支所	0820-72-0951	西岐波支所	0836-51-9146
久賀支所	0820-72-0390	宇部支所	0836-31-5141
東和支所	0820-78-0175	厚南支所	0836-41-8006
橋支所	0820-77-1255	厚東川支所	0836-62-0130
大島支所	0820-74-2043	小野出張所	0836-64-2121
岩国統括本部支所	0827-21-2138	楠支所	0836-67-0010
岩国中央支所	0827-21-2130	高千帆支所	0836-83-2644
岩国支所	0827-41-0171	小野田出張所	0836-83-2210
東支所	0827-21-1244	厚狭支所	0836-72-1161
川下支所	0827-21-0151	埴生出張所	0836-76-0701
愛宕支所	0827-31-7131	下関統括本部支所	083-256-2243
灘支所	0827-32-0011	王喜支所	083-282-0335
平田支所	0827-31-7293	清末支所	083-282-1104
海土路支所	0827-31-7447	王司支所	083-248-1109
岩国西支所	0827-41-0630	長府支所	083-245-0420
和木支所	0827-53-1722	勝山支所	083-256-2016
由宇支所	0827-63-0004	川中支所	083-252-2550
高森支所	0827-84-1101	吉見支所	083-286-2711
広瀬支所	0827-72-2311	幡生支所	083-252-1331
美和支所	0827-96-0067	彦島支所	083-267-2345
玖珂支所	0827-82-2561	安岡支所	083-258-0321
南すおう統括本部支所	0820-22-9786	菊川町支所	083-287-1234
伊陸支所	0820-26-0002	黒井支所	083-772-0550
柳井支所	0820-22-3472	豊浦町支所	083-772-0161
伊保庄支所	0820-27-0008	豊北町支所	083-782-1211
平郡支所	0820-47-2121	神田支所	083-786-0002
上関支所	0820-62-1004	豊田町支所	083-766-1036
平生支所	0820-56-3131	美祢統括本部支所	0837-52-1331
田布施支所	0820-52-2171	美東支所	08396-2-0231
大和支所	0820-48-2311	秋芳支所	0837-62-0306
防府とくち統括本部支所	0835-23-6511	共和支所	0837-64-0301
防府中央支所	0835-22-0251	西厚保支所	0837-58-0221
防府北支所	0835-22-3045	美祢支所	0837-52-4950
防府東支所	0835-38-0344	長門統括本部支所	0837-22-2510
防府南支所	0835-23-1780	深川支所	0837-22-2510
防府西支所	0835-32-0004	俵山支所	0837-29-0211
徳地支所	0835-52-0088	仙崎支所	0837-26-0614
山口統括本部支所	083-922-5633	三隅支所	0837-43-0411
大内支所	083-927-0004	日置支所	0837-37-2345
宮野支所	083-928-0527	油谷支所	0837-32-1121
中央支所	083-933-6800	向津具支所	0837-34-1114