お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等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。

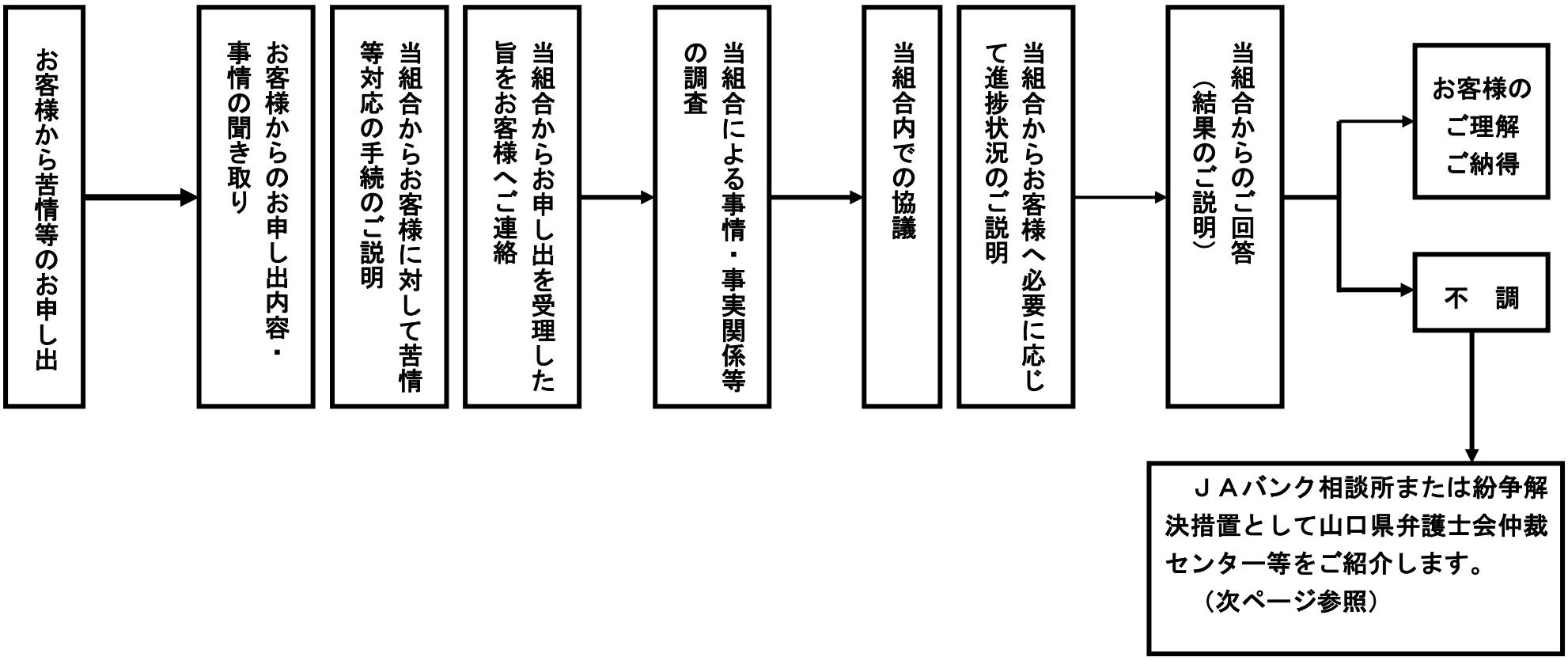
２　当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

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にあっても、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］



ＪＡバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

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（貯金やお借入など）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　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、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

2　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､別紙の当組合窓口または以下の部署へお申し出ください。

ＪＡ山口県（山口県農業協同組合）　金融部
住　　所　〒754-0002　山口市小郡下郷２１３９番地
電話番号　０８３－９７６－６８５１　　電子メール　k.jimu-s@ymg.or.jp
受付時間　８：３０ ～ １７：００（金融機関休業日を除きます）
受付媒体　電話、電子メール、手紙、面談

4　当組合の他に、ＪＡバンク相談所でも、ＪＡバンクに関するご相談・苦情をお電話にて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、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

［ 一般社団法人ＪＡバンク・ＪＦマリンバンク相談所内 ］
電話番号　０３－６８３７－１３５９
受付時間　９：００～１７：００（金融機関休業日を除きます）

※お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

5　以下の弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合金融部または上記ＪＡバンク相談所へお申し出ください。なお、（公社）民間総合調停センター以外の弁護士会へは直接申立てが可能です。

名称	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 (はなしあいサポートセンター)	福岡県弁護士会　紛争解決センター			公益社団法人 民間総合調停センター （大阪府）
			福岡県 弁護士会館	北九州法律 相談センター	久留米法律 相談センター	
住所	山口市黄金町 2-15	広島市中区上 八丁堀 2-73	福岡市中央区 六本松 4-2-5	北九州市小倉 北区金田 1-4-2	久留米市篠山町 11-5	大阪市北区西天満 1-12-5
電話	083-922-0087	082-225-1600	092-791-1840	093-561-0360	0942-30-0144	ＪＡバンク相談所 （03-6837-1359） を通じてのご利用 （直接申立不可）。
受付 時間	平日 9：00～12：00 13：00～17：00	平日 9：30～16：00	平日 10：00～12：00 13：00～16：00	平日 9：00～12：00 13：00～17：00	平日 9：00～17：00	

また、東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）が設置・運営する紛争解決センターでは、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者のご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が、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ東京三弁護士会、ＪＡバンク相談所にお尋ねください。

（１）　現地調停

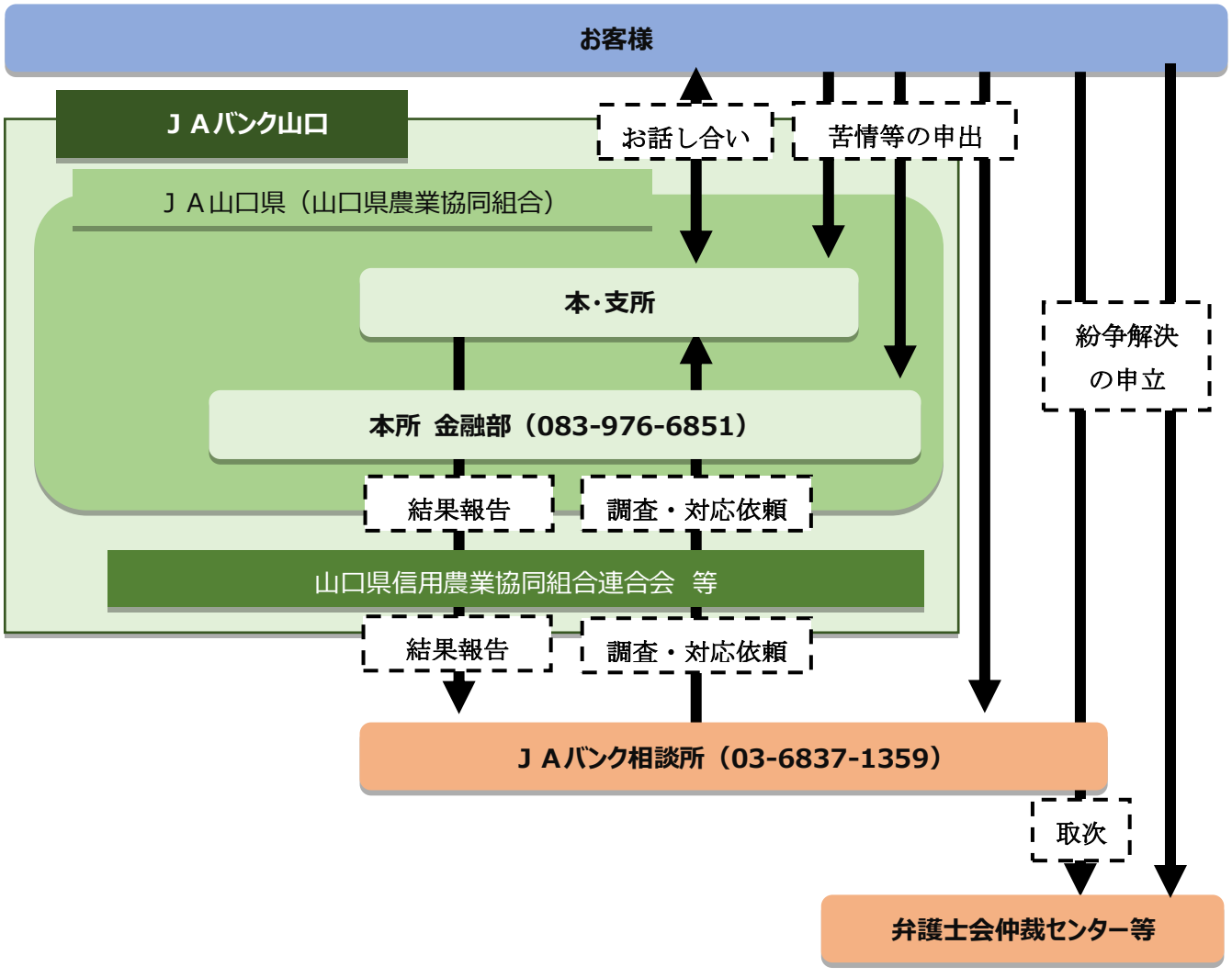
東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当ります。例えば、お客様は、島根県弁護士会にお越しいただき、当該弁護士会のあっせん人とは面談で、東京の弁護士会のあっせん人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことで、お手続を進めることが可能です。

（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。例えば、お客様にアクセスがより便利な弁護士会が移管調停に対応している場合、その弁護士会に事件を移管した後、当該弁護士会でお手続を進めることが可能です。

名　　称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住　　所	〒100-0013　東京都千代田区霞が関１－１－３（弁護士会館内）		
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	平日 9：30～12：00、13：00～16：00	平日 10：00～12：00、13：00～16：00	平日 9：30～12：00、13：00～17：00

6　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、関係部署・外部機関と必要に応じて連携しつつ、事実関係を十分に把握し、迅速かつ適切に対応することで、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。



別添、当組合窓口(一覧)

周南統括本部支所	0833-41-3100
徳山東支所	0834-33-8433
徳山支所	0834-62-6700
戸田支所	0834-83-2011
三田川支所	0834-31-1000
都濃支所	0834-88-0700
下松支所	0833-41-0139
久保支所	0833-46-0706
末武香力支所	0833-41-0533
花岡支所	0833-44-8221
室積支所	0833-78-0017
島田支所	0833-77-0711
光井支所	0833-71-0004
光支所	0833-71-0109
福川支所	0834-62-2669
新南陽支所	0834-62-2171
鹿野支所	0834-68-2500
熊毛支所	0833-91-1000
周防大島統括本部支所	0820-72-0951
久賀支所	0820-72-0390
東和支所	0820-78-0175
橘支所	0820-77-1255
大島支所	0820-74-1500
岩国統括本部支所	0827-21-2138
岩国中央支所	0827-21-2130
岩国支所	0827-41-0171
川下支所	0827-21-0151
岩国南支所	0827-31-7131
岩国西支所	0827-41-0630
和木支所	0827-53-1722
由宇支所	0827-63-0004
高森支所	0827-84-1101
広瀬支所	0827-72-2311
美和支所	0827-96-0067
玖珂支所	0827-82-2561
南すおう統括本部支所	0820-22-9786
伊陸支所	0820-26-0002
柳井支所	0820-22-3472
伊保庄支所	0820-27-0008
上関支所	0820-62-1004
平生支所	0820-56-3131
田布施支所	0820-52-2171
大和支所	0820-48-2311
防府とくぢ統括本部支所	0835-23-6511
防府中央支所	0835-22-0251
防府北支所	0835-22-3045
防府東支所	0835-38-0344
防府南支所	0835-23-1780
防府西支所	0835-32-0004
徳地支所	0835-52-0088
山口統括本部支所	083-922-5633
大内支所	083-927-0004
宮野支所	083-928-0527
中央支所	083-933-6800
仁保支所	083-929-0331
川東支所	083-973-0313
川西支所	083-989-2011
秋穂支所	083-984-2236
小郡支所	083-973-1221
阿東支所	083-956-0311
長門峡支所	083-955-0311
萩統括本部支所	0838-22-3738
佐々並支所	0838-56-0311
南萩支所	0838-25-6400
萩支所	0838-22-3737
阿中支所	0838-53-0311
奈古大井支所	08388-2-3131
阿北支所	08387-6-3111
小川支所	08387-4-0121
宇部統括本部支所	0836-31-7611
阿知須支所	0836-65-4020
東岐波支所	0836-58-2002
西岐波支所	0836-51-9146
宇部支所	0836-31-5141
厚南支所	0836-41-8006
厚東川支所	0836-62-0130
楠支所	0836-67-0010
高千帆支所	0836-83-2644
厚狭支所	0836-72-1161
下関統括本部支所	083-256-2243
王喜支所	083-282-0335
清末支所	083-282-1104
王司支所	083-248-1109
長府支所	083-245-0420
勝山支所	083-256-2016
川中支所	083-252-2550
吉見支所	083-286-2711
幡生支所	083-252-1331
彦島支所	083-267-2345
安岡支所	083-258-0321
菊川町支所	083-287-1234
黒井支所	083-772-0550
豊浦町支所	083-772-0161
豊北町支所	083-782-1211
神田支所	083-786-0002
豊田町支所	083-766-1036
美祢統括本部支所	0837-52-1331
美東支所	08396-2-0231
秋芳支所	0837-62-0306
共和支所	0837-64-0301
西厚保支所	0837-58-0221
美祢支所	0837-52-4950
長門統括本部支所	0837-22-8872
深川支所	0837-22-2510
俵山支所	0837-29-0211
仙崎支所	0837-26-0614
三隅支所	0837-43-0411
日置支所	0837-37-2345
油谷支所	0837-32-1121
向津具支所	0837-34-1114