

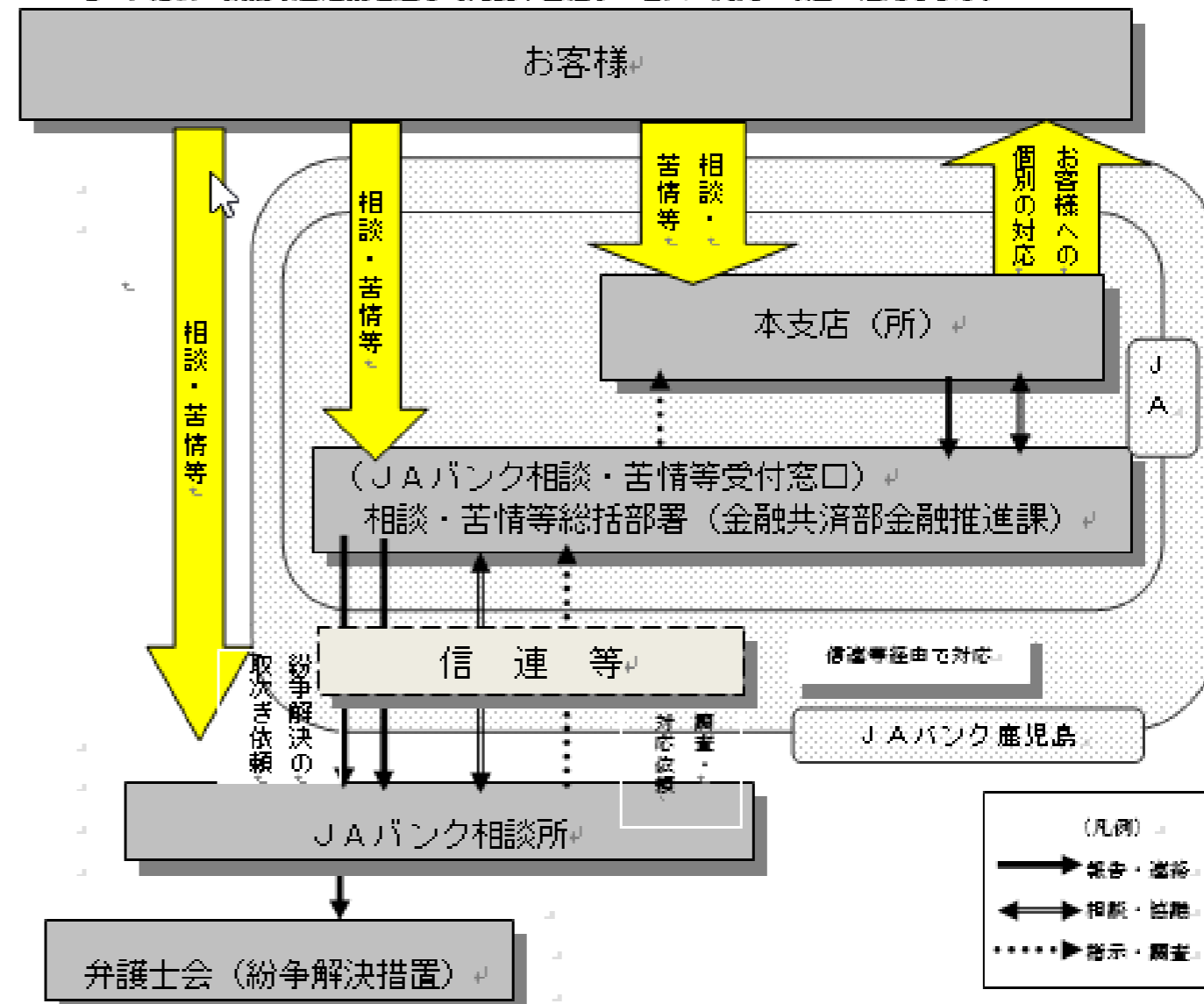
JAバンクの苦情等対応にかかる業務運営体制・内部規則等 新旧対照表

改正後	現行														
<p><u>（「苦情処理措置の概要」の内容は本資料9ページ以降の改正後内容に包含）</u></p>	<div data-bbox="1715 310 2597 430" style="text-align: center;"> <h2>JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について</h2> </div> <div data-bbox="2359 478 2597 541" style="text-align: right;"> <p>あまみ農業協同組合 平成31年4月1日現在</p> </div> <div data-bbox="1715 562 2047 609" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <h3>苦情処理措置の概要</h3> </div> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <div data-bbox="1840 1066 2516 1522" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>まずは、当組合の窓口へお申し出ください。</p> <table border="0"> <tr><td>大島事業本部</td><td>0997-52-4331</td></tr> <tr><td>喜界事業本部</td><td>0997-65-0707</td></tr> <tr><td>徳之島事業本部</td><td>0997-82-1151</td></tr> <tr><td>天城事業本部</td><td>0997-85-4112</td></tr> <tr><td>和泊事業本部</td><td>0997-92-1223</td></tr> <tr><td>知名事業本部</td><td>0997-93-2156</td></tr> <tr><td>与論事業本部</td><td>0997-97-2137</td></tr> </table> <p>上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。</p> <p>JAバンク相談・苦情等受付窓口 電話番号：0997-57-1111 電子メール：ama.150-124@ks-ia.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）</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 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バンク鹿児島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となりますので、当組合の窓口にお問い合わせください。 <div data-bbox="1884 1722 2448 1864" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">JAバンク相談所 電話番号：03-6837-1359 受付時間：午前9時～午後5時 （金融機関の休業日を除く）</p> </div>	大島事業本部	0997-52-4331	喜界事業本部	0997-65-0707	徳之島事業本部	0997-82-1151	天城事業本部	0997-85-4112	和泊事業本部	0997-92-1223	知名事業本部	0997-93-2156	与論事業本部	0997-97-2137
大島事業本部	0997-52-4331														
喜界事業本部	0997-65-0707														
徳之島事業本部	0997-82-1151														
天城事業本部	0997-85-4112														
和泊事業本部	0997-92-1223														
知名事業本部	0997-93-2156														
与論事業本部	0997-97-2137														

（「苦情等受付・対応態勢」の内容は本資料9ページ以降の改正後内容に包含）

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・業務改善活動を通し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 (省略)

「紛争解決措置の概要①～③」の内容は本資料9ページ以降の改正後内容に包含)

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 (省略)

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、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。



鹿児島県弁護士会仲裁センター

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：0997-57-1111
受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

JAバンク相談所
電話番号：03-6837-1359
受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

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。詳しくは当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

J A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、J A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伝達し、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怠れず、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、組合内において課題共有化を推進し、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、当組合の窓口または以下の部署へお申し出ください。

J Aあまみ（あまみ農業協同組合） 金融経済部

住 所 〒894-0006 奄美市名瀬小浜町 19-2

電話番号 0997-57-1111 FAX 0997-57-1771

受付時間 9:00～17:00

受付媒体 電話、FAX、手紙、面談

- 4 当組合の他に、J Aバンク相談所でも、J A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、お申出者のご理解を得たうえで、J Aバンク鹿児島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を、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、J A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。

J Aバンク相談所

[一般社団法人 J Aバンク・J F 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）

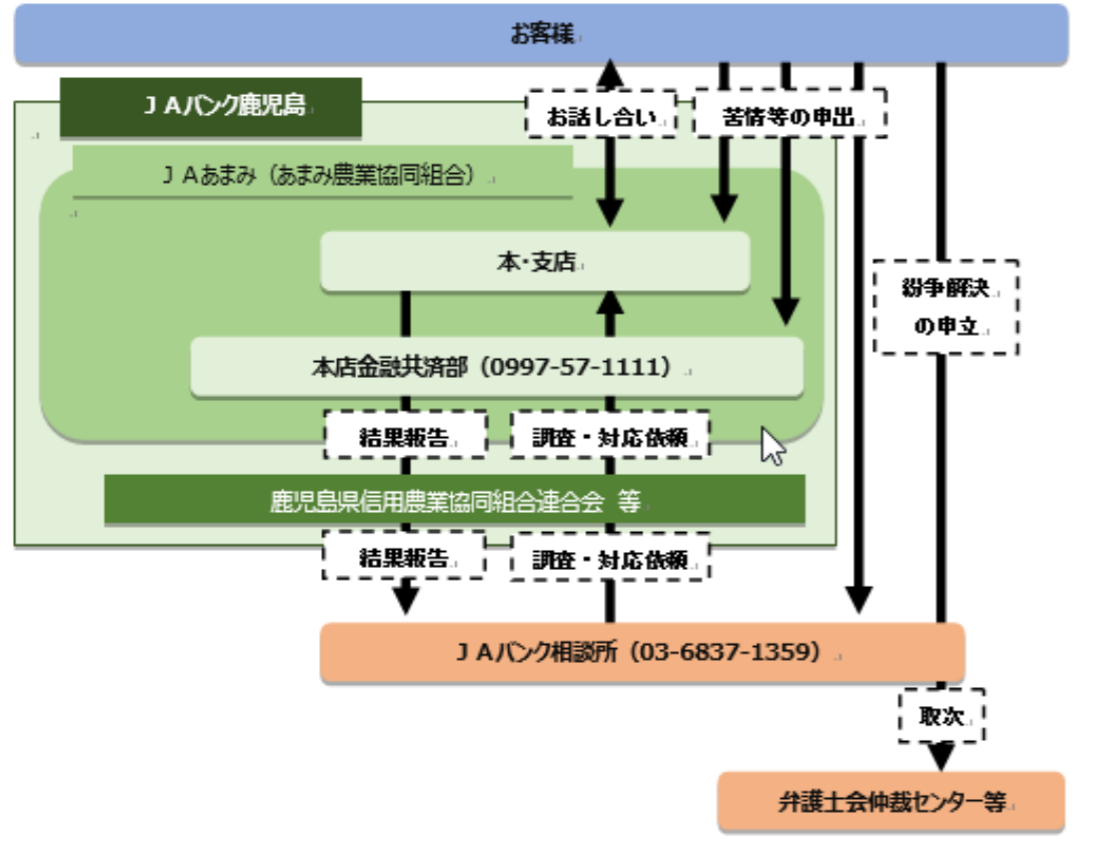
※お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

- 5 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、紛争解決特選として「鹿児島県弁護士会仲調センター」をご利用いただけますが、同仲調センターのご利用に際しては、J Aバンク相談所を通じてのご利用となりますので、上記の当組合 J Aバンク相談・苦情等受付窓口または J Aバンク相談所にお申し出ください。

なお、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。詳しくは当組合の J Aバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

(追加)

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、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。」



(追加)

附 則 (2022 J 統り戦特発第 56 号)
 (実施日)
 この要領は、2023 年 4 月 1 日から実施する。