

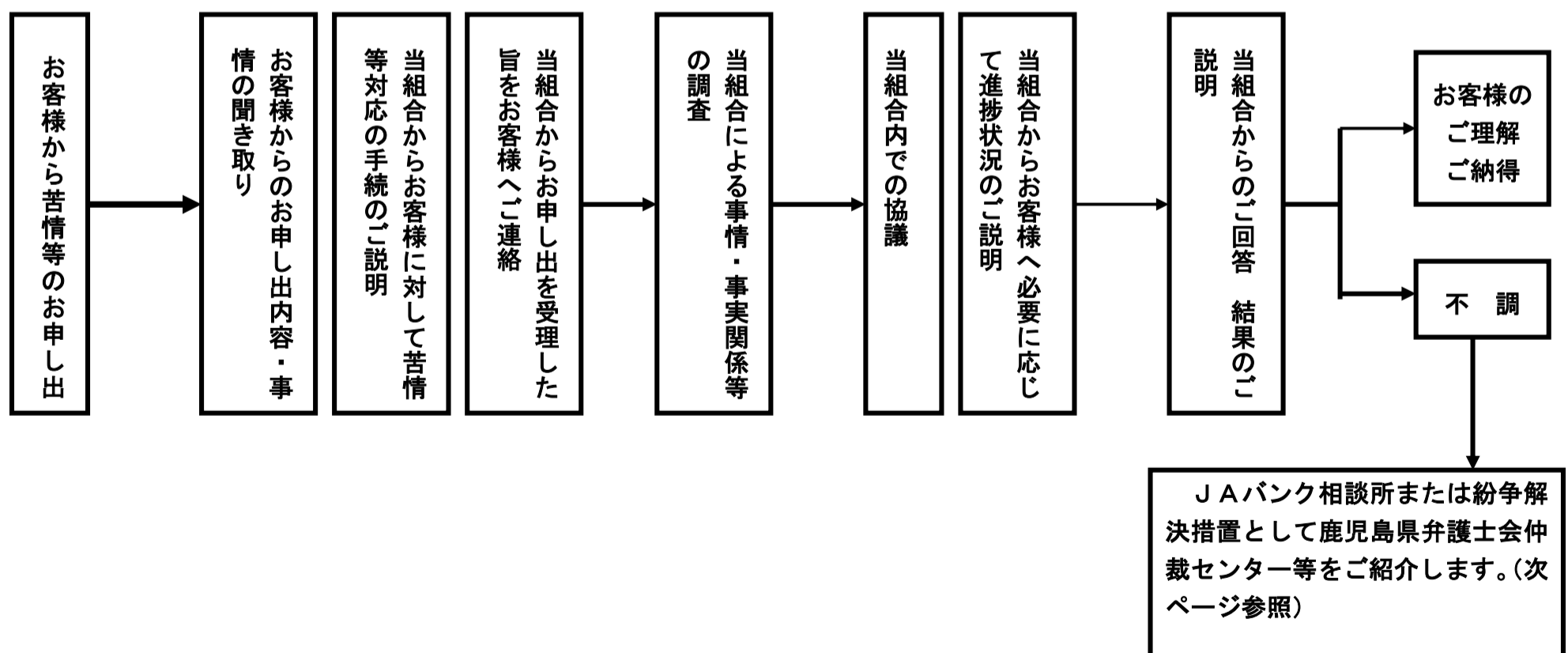
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

あまみ農業協同組合

- 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（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]



# 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協議し、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、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） 金融共済部

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、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

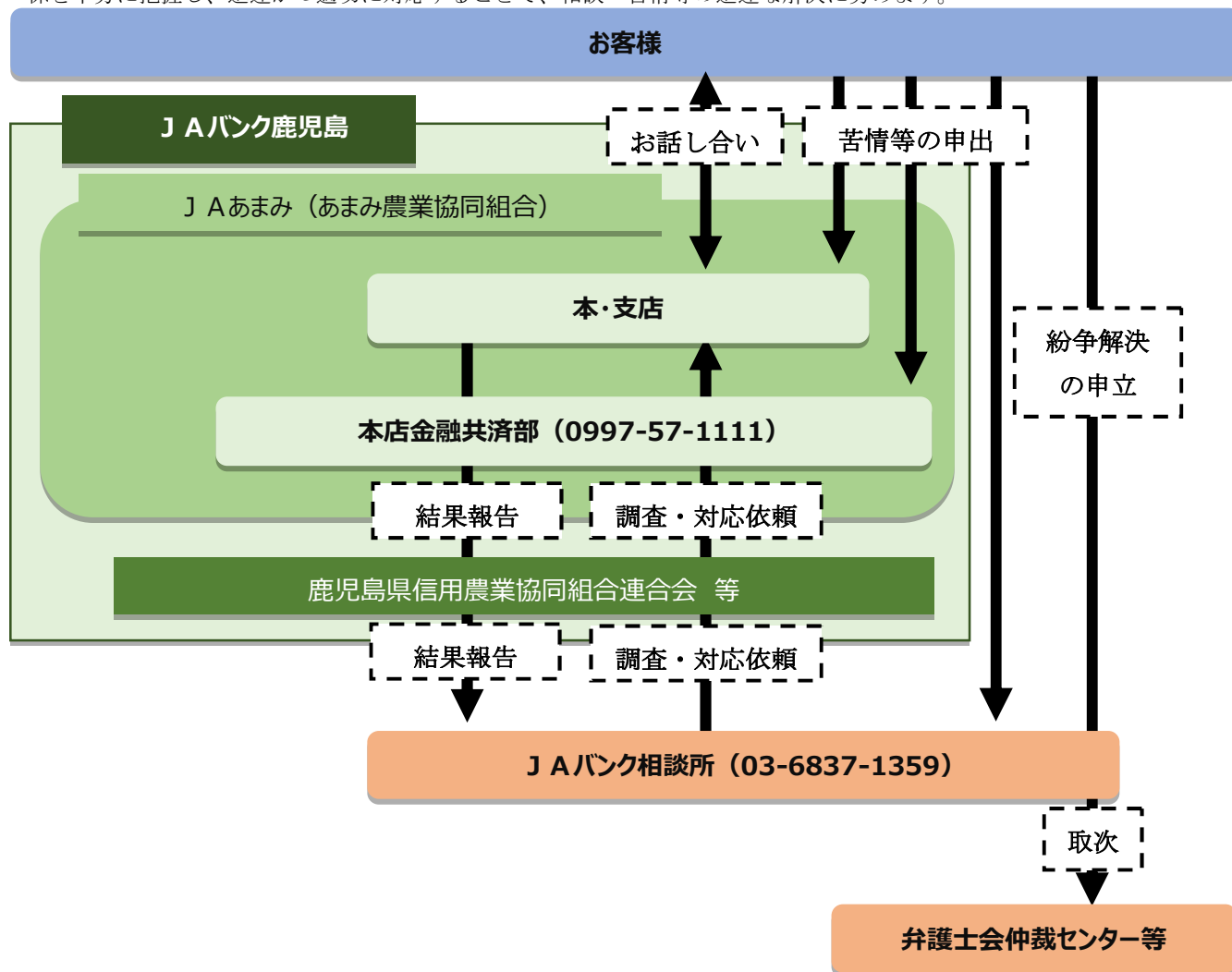
受付時間 9:00~17:00（金融機関休業日を除きます）

※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、紛争解決措置として「鹿児島県弁護士会仲裁センター」をご利用いただけますが、同仲裁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。

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。



附 則

(実施日)

この要領は、平成22年10月1日から実施する。

附 則 (22J統制度稟第66号)

(実施日)

この要領は、平成23年4月1日から実施する。

附 則 (24J統制度稟第4号)

(実施日)

この要領は、平成24年7月1日から実施する。

附 則 (27J企推稟第694号)

(実施日)

この要領は、平成28年4月1日から実施する。

附 則 (30J企推特発第49号、第50号および51号)

(実施日)

1 この要領は、平成30年6月1日から実施する。

(経過措置)

2 前項に関わらず、県相談所が廃止されるまでの間は、従前の例による。

附 則 (2019J実特発第715号)

(実施日)

この要領は、2019年10月1日から実施する。

附 則 (2022J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。