

# JAつくば市の苦情処理措置および紛争解決措置について

つくば市農業協同組合

令和2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処理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に努めます。
- 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。

★JAなどの行う信用事業に関するご相談・苦情は、まずこちらにお申し出ください。

### 当JAの相談・苦情など受付窓口

本店金融部	029-857-3112
桜支店	029-857-3110
荃崎支店	029-876-0052
筑波西支店	029-869-0303
筑波東支店	029-867-0612
大穂支店	029-864-1151
豊里支店	029-847-3121

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・苦情など受付窓口  
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)

# JAバンクは、お客さまの声を誠実に受け止めます。

## 「JAバンク相談所」のご案内

「JAバンク相談所」は、公正・中立な第三者機関で、JAなどが行う貯金・貸出などの信用事業の業務に関する、お客さまの苦情などを受付けます。

「JAバンク相談所」は、お客さまから苦情などのお申し出があった場合には、これを誠実に受け、お客さまのご了解を得たうえで、当該JAなどに対してお申し出のあった苦情の迅速な解決を求めます。

なお、お客さまのご了解が得られなかった場合には、「JAバンク相談所」は当事者でないことから、ご要望に応じた十分な回答などを申し上げられない場合がある旨をお伝えしたうえで、誠意をもって可能な限りの対応を行うこととします。

また、苦情などのお申し出が受付対象事項でない場合でも、可能な範囲で適切な窓口をご紹介しますなど、誠意をもって対応いたします。

「JAバンク相談所」は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度で臨み、お客さまの正当な権利を損なうことのないよう心がけております。JAなどの信用事業に関するお取引でお困りの場合などは、ご遠慮なく「JAバンク相談所」へお申し出ください。

## 「JAバンク相談所」の受付対象事項

お客さまの苦情などの内容が以下の事項のいずれかに該当する場合は、「JAバンク相談所」ではお受けすることができないことがあります。この場合には、お客さまにその旨をご説明いたしますのでご了承ください。

- ①「JAなどが行う信用事業の業務に関するお客さまからの苦情など」の範囲外の場合
- ② 訴訟係争中または訴訟終了後の場合（民事調停などを含む）
- ③ 弁護士会などのあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合
- ④ 苦情などの内容が、JAなどの経営方針あるいは、JAなどの役職員個人に係わる事項の場合
- ⑤ 明らかに不当な目的で、またはみだりに苦情などの申し出をしたと認められる場合
- ⑥ 一事案について、再度、苦情などの解決支援の申し出がなされている場合

## 一般社団法人JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時

（祝日および金融機関の休業日を除く）

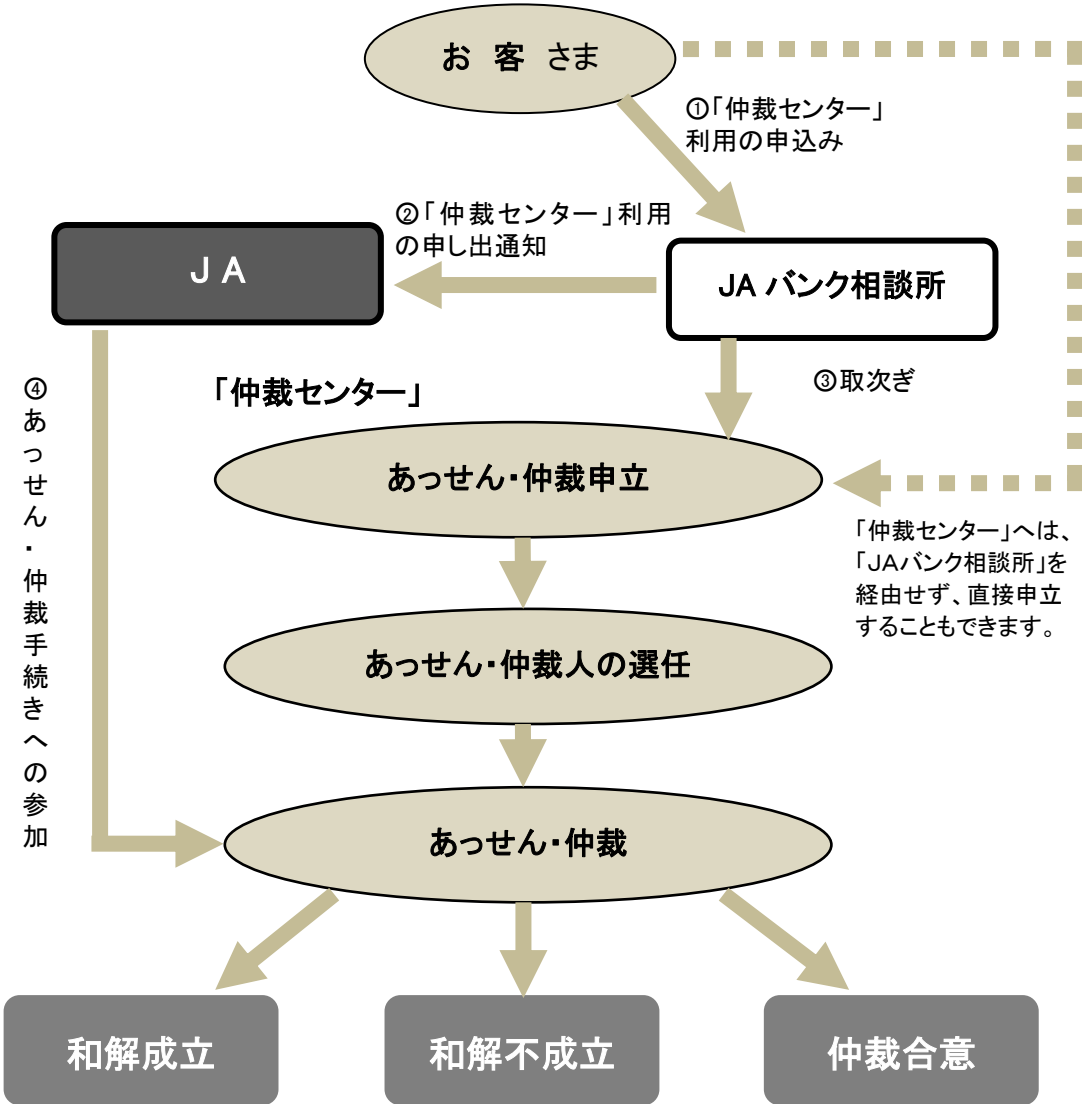
## 「仲裁センター」のご案内

JA などが行う信用事業の業務に関する苦情などについて納得が得られないお客さま、または「JA バンク相談所」へのお申し出から2ヵ月以上にわたり苦情の解決が図られていないとされるお客さまが、第三者機関の利用を希望される場合は、JA バンクの「紛争解決措置」として「JA バンク相談所」を通じて、弁護士会などの運営する「仲裁センター」をご利用いただくことができます。（お申し出の内容によっては、ご利用いただけない場合があります。その際は、お客さまにその旨をご説明いたします。）

## 「仲裁センター」の利用手続き

「仲裁センター」の利用を希望される場合は、「JA バンク相談所」所定の「利用申出書」によりお申し込みください。「JA バンク相談所」は、お客さまのご希望について JA などに通知し、あっせんなどの手続きについてご連絡いたします。なお、「仲裁センター」の利用により紛争が解決した際に必要となる成立手数料など、お客さまにご負担いただく費用などについては、あらかじめ「JA バンク相談所」にお問合せください。

## 「仲裁センター」の利用手続きの流れ



## ご利用いただける「仲裁センター」

### 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：午前9時30分～午後3時（正午から午後1時を除く）  
月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）

### 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：午前10時～午後4時（正午から午後1時を除く）  
月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）

### 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：午前9時30分～午後5時（正午から午後1時を除く）  
月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）

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移管調停および現地調停の方法があります。なお、移管調停、現地調停は全国のすべ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い合わせください。

上記以外にも紛争解決のお申し出を受け付けている機関があります。詳しくは「JAバンク相談所」にご相談ください。

## 「JAバンク相談所」における相談・苦情などにかかる個人情報の利用について

- 「JAバンク相談所」では、適切なお客さま対応を行うため、お電話の内容を録音させていただく場合があります。
- 「JAバンク相談所」では、お客さまからのご相談・苦情などへの円滑な対応を実施するために、ご相談・苦情などをお受けするにあたり、お名前、ご住所、お電話番号をお聞きする場合があります。これらの個人情報は、お客さまからのご相談・苦情などの対応にのみ利用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。
- ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情など事例として利用させていただくことがあります。

★JAなどの行う信用事業に関するご相談・苦情は、まずこちらにお申し出ください。

### 当JAの相談・苦情など受付窓口

本店金融部 029-857-3112  
桜支店 029-857-3110  
荃崎支店 029-876-0052  
筑波西支店 029-869-0303  
筑波東支店 029-867-0612  
大穂支店 029-864-1151  
豊里支店 029-847-3121

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・苦情など受付窓口

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）