

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

愛媛たいき農業協同組合

平成25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、当組合の各店舗の窓口へお申し出ください。

大洲支所	24-2008	南久米出張所	24-2331	喜多支所	24-5843
平野支所	24-2332	菅田支所	25-5011	大川出張所	27-0111
新谷支所	25-0521	粟津支所	26-0211	三善出張所	26-0214
上須戒出張所	26-0021	肱川支所	34-2321	河辺出張所	39-2121
内子支所	44-4111	立川出張所	45-0211	大瀬支所	47-0111
五十崎支所	44-2188	長浜支所	52-1211	櫛生出張所	53-0401
白滝出張所	54-0310	大和支所	52-0623	オズメッセ出張所	25-0008

(市外局番は全て0893です)

上記店舗のほか下記の窓口でも受け付けています。

JAバンク相談・苦情等受付窓口

担当部署：金融部

電話番号：0893-24-4181

電子メール：kinyu@ja-ehimetaiki.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)

- 4 愛媛県農業協同組合中央会が設置・運営する愛媛県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、お申出者のご了解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

愛媛県JAバンク相談所

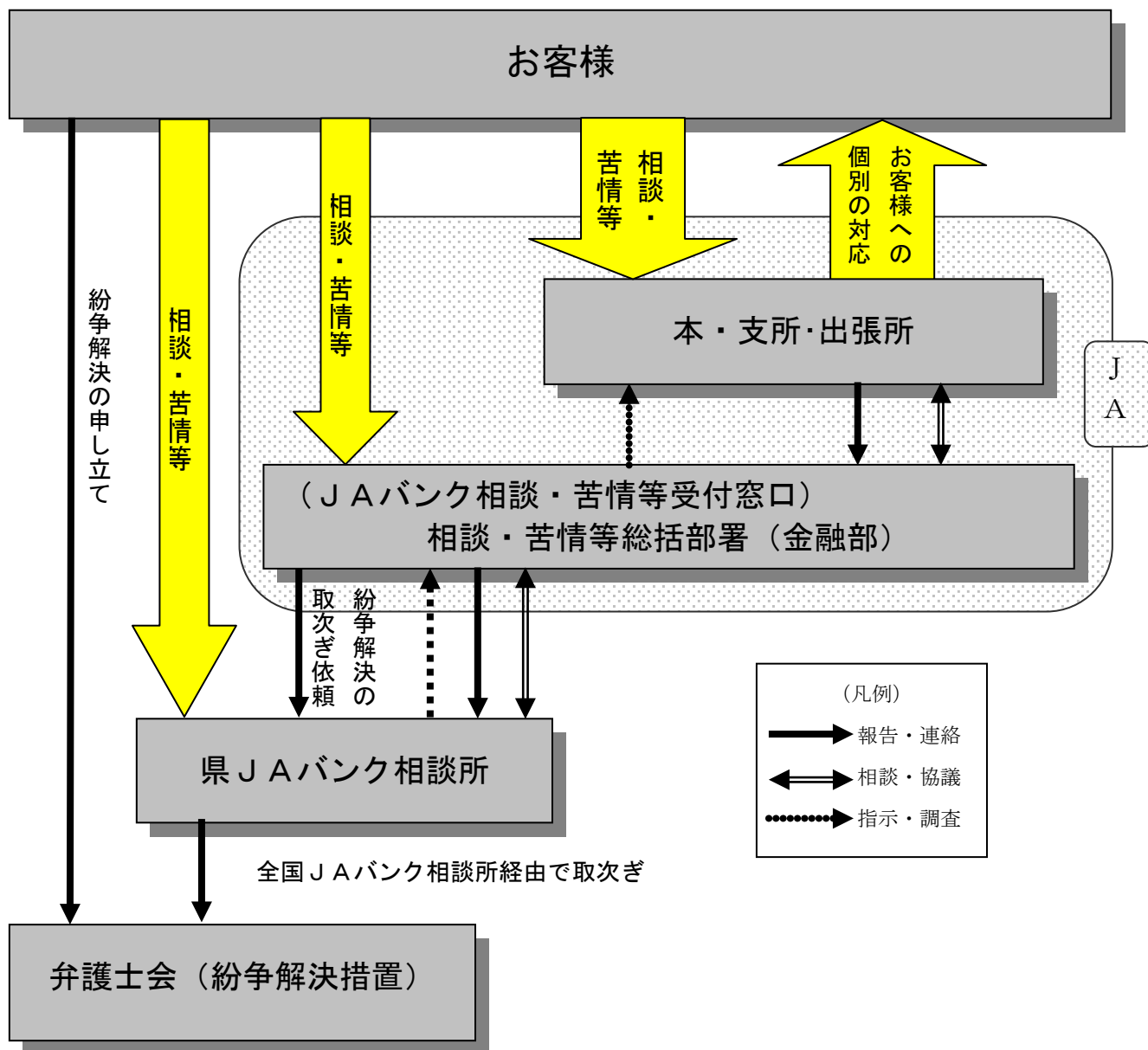
電話番号：089-948-5656

受付時間：午前9時～午後5時

(金融機関の休業日を除く)

苦情等受付・対応態勢（平成25年4月1日現在）

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。



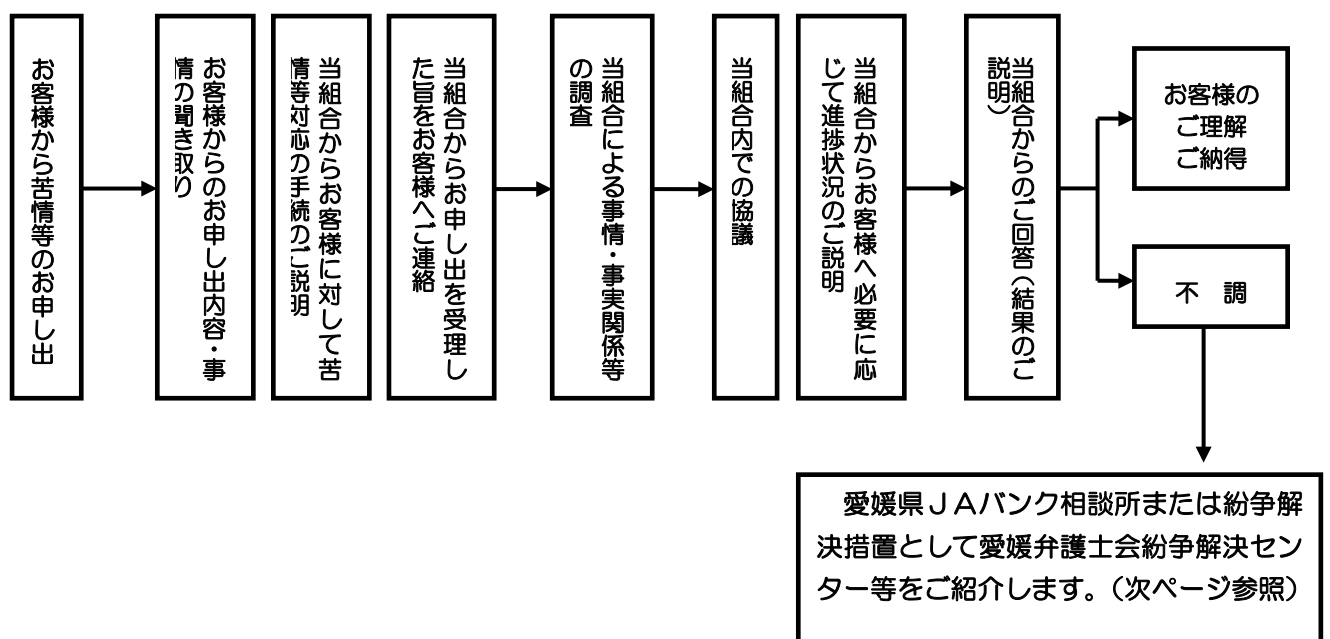
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（ＪＡバンク苦情等対応要領）の概要]

愛媛たいき農業協同組合

- 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、当組合の本所・支所・出張所で受け付け、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で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]



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。

愛媛弁護士会紛争解決センター

電話番号：０８９-９４１-６２７９

受付時間：午前１０時～午前１２時

午後 １ 時～午後 ４ 時

月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当組合のＪＡバンク相談・苦情等受付窓口または愛媛県ＪＡバンク相談所にお申し出ください。

なお、愛媛弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

ＪＡバンク相談・苦情等受付窓口

担当部署：金融部

電話番号：０８９３-２４-４１８１

受付時間：午前９時～午後５時

（金融機関の休業日を除く）

愛媛県ＪＡバンク相談所

電話番号：０８９-９４８-５６５６

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。