

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

福井県農業協同組合
令和6年4月22日改正

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 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、当組合の窓口または以下の部署へお申し出ください。

JA福井県 (福井県農業協同組合) 金融部

住 所 〒910-0005 福井市大手3丁目2番18号
 電話番号 0776-50-7612 FAX 0776-50-7614
 受付時間 9:00 ~ 17:00
 受付媒体 電話、FAX、手紙、面談、メール

- 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、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時～17時（金融機関の休業日を除きます）
 ※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JAバンクホームページ内の当相談所のページ
<https://www.jabank.org/support/soudan/> をご確認ください。

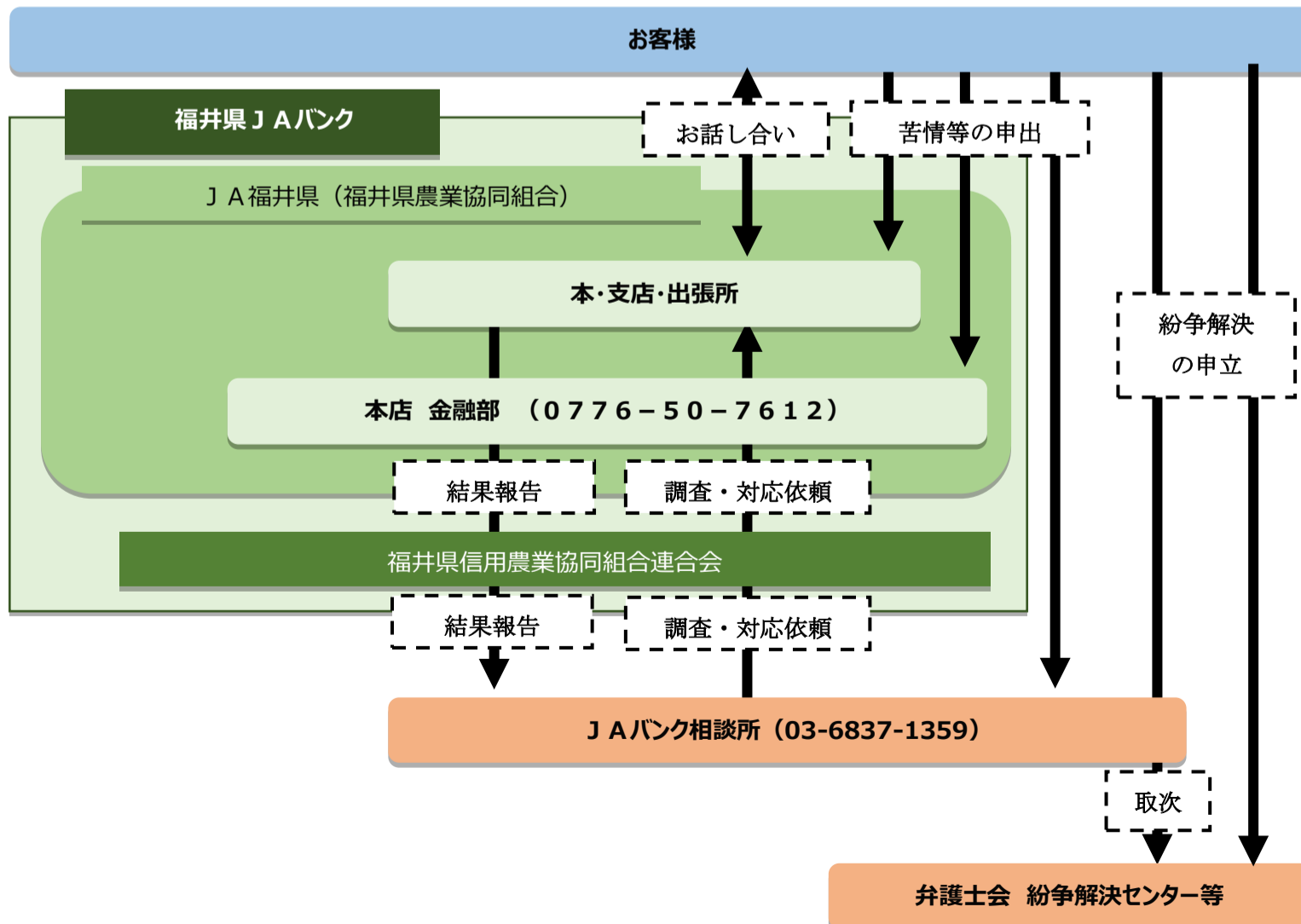
※お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

- 5 以下の弁護士会が設置・運営する紛争解決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、いずれの弁護士会も直接申立いただくことが可能です。

名 称	福井弁護士会 紛争解決センター	愛知県弁護士会 紛争解決センター	京都弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒910-0004 福井市宝永4-3-1 サクラNビル7階	〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-4-2 愛知県弁護士会館2階	〒604-0971 京都市中京区富小路通丸太町下ル 京都弁護士会館
電話番号	0776-23-5255	052-203-1777	075-231-2378
受付時間	平日 9:00~12:00 13:00~17:00	平日 10:00~16:00	平日 9:30~12:00 13:00~16:30

※上表の内容は2023年2月現在のものです。最新の情報は、各弁護士会にご確認ください（弁護士会のホームページ等）

- 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。

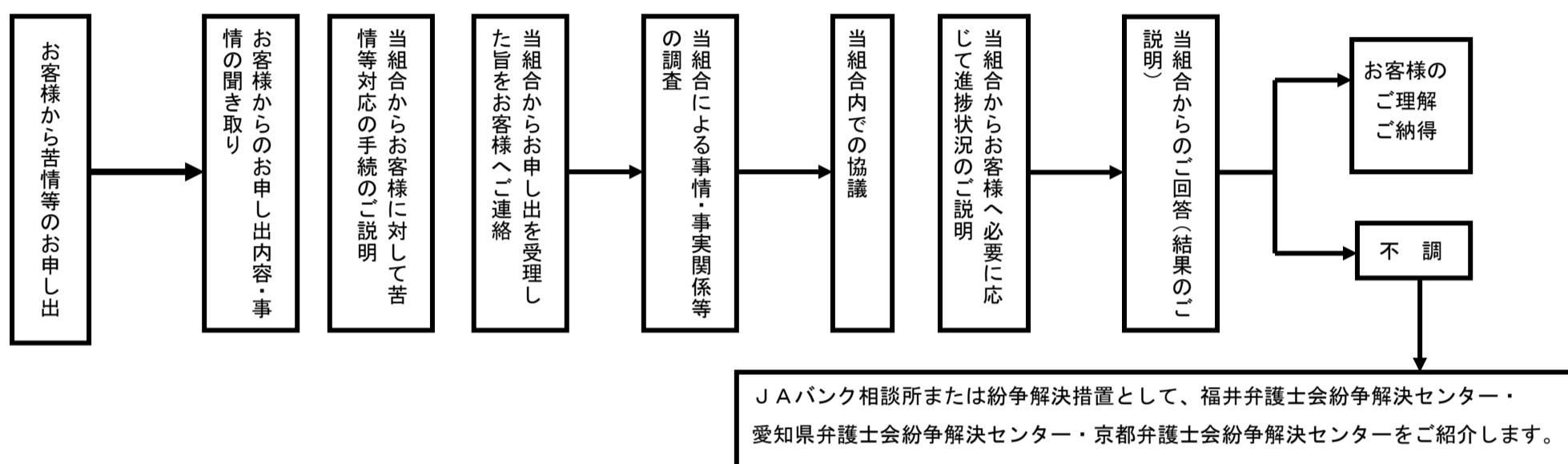


お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

- 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（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]



<各窓口へのお申し出先 電話番号>

JA名	市外局番	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号	店舗名	電話番号
福井県	0776	福井東部支店	54-3622	福井南部支店	41-2201	福井中央支店	36-6511	西藤島出張所	24-0073	福井西部支店	83-1100
		福井北部支店	54-2210	美山出張所	90-3211	音楽堂前支店	38-1188	永平寺支店	63-2660	清水支店	98-3000
		三国支店	82-0344	芦原支店	77-2450	金津支店	73-0300	丸岡支店	66-8100	坂井支店	67-7777
		春江支店	51-0177								
	0779	大野支店	65-1250	勝山支店	88-0342						
	0778	鯖江中央支店	51-8014	鯖江北支店	51-8016	鯖江西支店	62-1300	今立支店	43-1122		
		池田出張所	44-6311	越前町支店	34-0017	織田出張所	36-0100				
	0770	敦賀支店	20-0086	栗野支店	22-5341	三方五湖支店	45-1122	みはま支店	32-1134		
		小浜支店	56-5053	大手町出張所	52-2600	上中支店	62-1211	高浜支店	72-1150	大飯支店	77-1171

上記支店・出張所のほか下記の窓口でも受け付けます。

<JAバンク相談・苦情等受付窓口>（いずれも本店です。）

JA名	部署名	電話番号	電子メール
福井県	金融推進課	0776-50-7611	kinyuusuishin@ja-fukuiken.or.jp
	融資課	0776-50-7621	yuushi@ja-fukuiken.or.jp
	事務課	0776-50-7612	jimu@ja-fukuiken.or.jp
	リスク管理課	0776-50-7610	riskkanri@ja-fukuiken.or.jp

受付時間：9時～17時（金融機関の休業日を除く）