

## 苦情処理措置および紛争解決措置

宮崎県信用農業協同組合連合会

平成 31 年 4 月 1 日現在

当会では、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、必要に応じて会内で協議し、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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、会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、当会の窓口へお申し出ください。**

貯金・為替に関するお申し出は[こちら](#)

融資に関するお申し出は[こちら](#)

投資信託に関するお申し出は[こちら](#)

**上記部署のほか当会の相談・苦情受付部署でも受け付けます。**

相談・苦情受付部署は[こちら](#)

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、お申出者のご了解を得たうえで、JAバンク宮崎やご利用の組合・連合会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、当会の窓口にお問い合わせください。

### 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

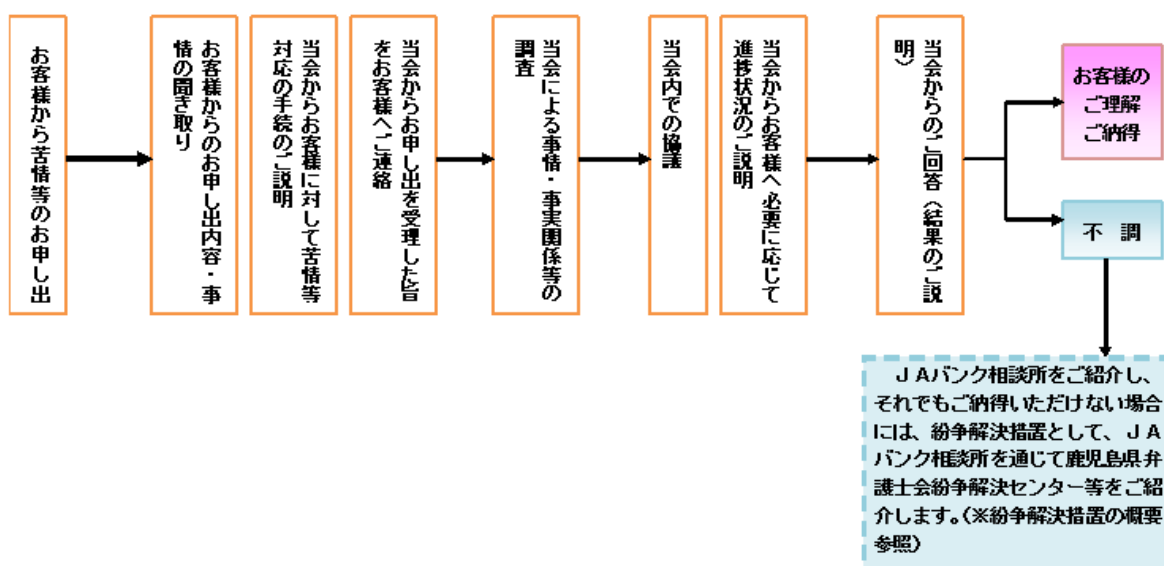
(金融機関の休業日を除く)



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※において当会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。)をご紹介するとともに、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。

※ 金融 ADR(Alternative Dispute Resolution: 裁判外紛争解決) 制度とは、訴訟に代わるあっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法です。事案の性質、当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決を目的としています。

### [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、当会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 紛争解決センター

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、以下の当会の[相談・苦情等受付部署](#)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。詳しくは当会の[相談・苦情等受付窓口](#)にご相談ください。