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］　　あいち中央農業協同組合

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。

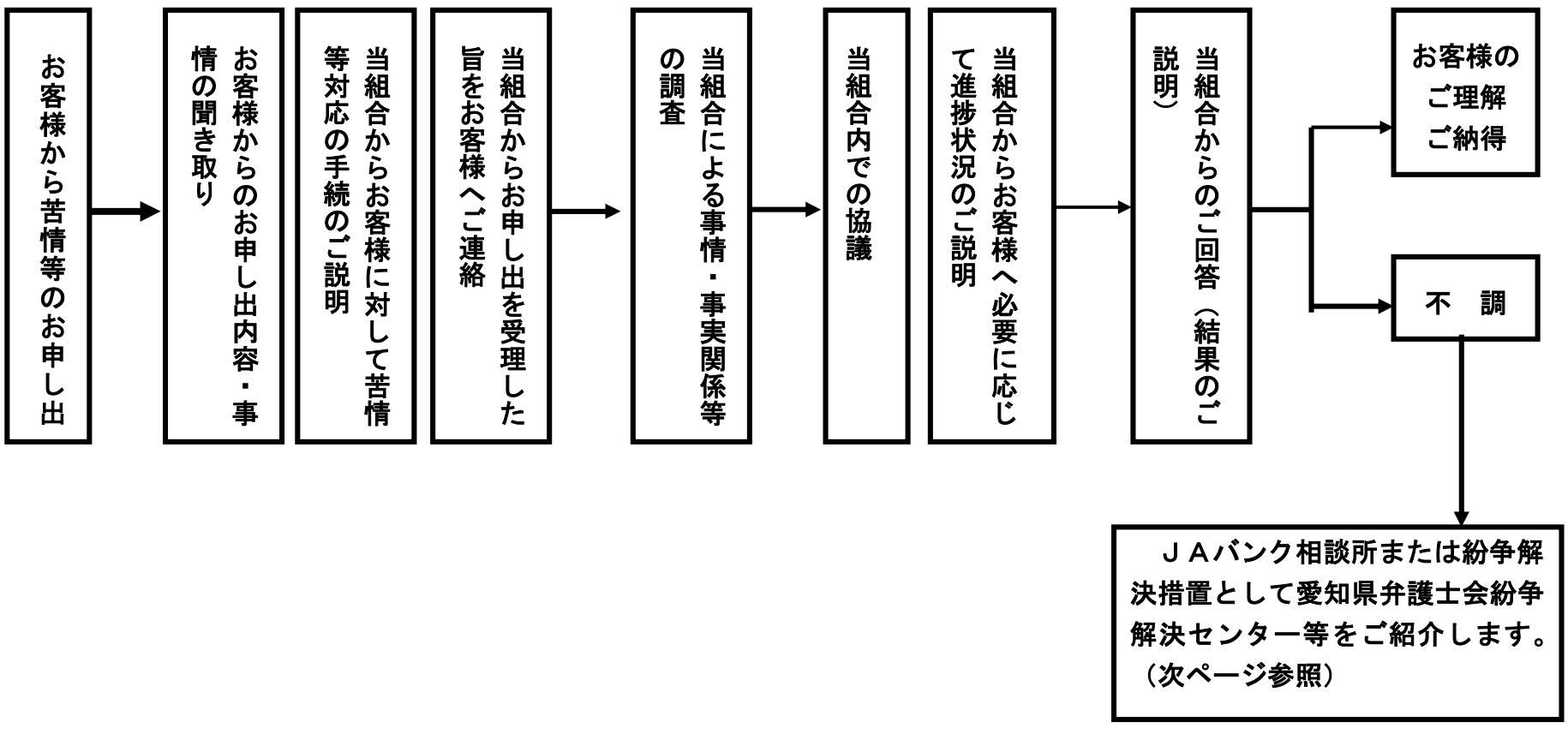
２　当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

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継続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］



ＪＡ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、ＪＡ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ＪＡバンク相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。

ＪＡあいち中央（あいち中央農業協同組合）　金融部金融課
住　　所　〒446-8601　安城市御幸本町 501 番地 1
電話番号　０５６６－７３－５５０６　ＦＡＸ　０５６６－７３－５５１６
受付時間　９：００ ～ １７：００（金融機関休業日を除きます）
受付媒体　電話、ＦＡＸ、手紙、面談

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。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

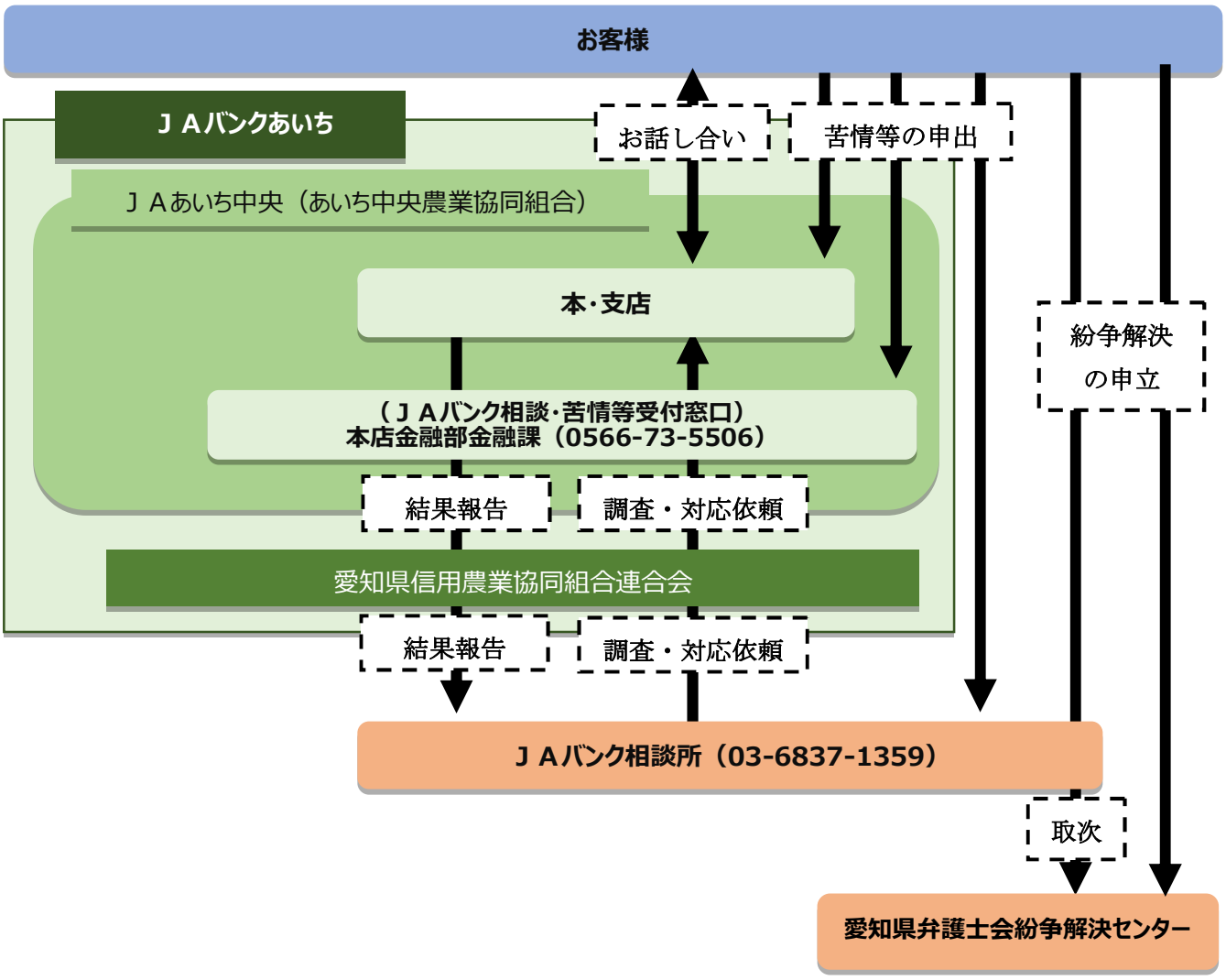
［ 一般社団法人ＪＡバンク・ＪＦマリンバンク相談所内 ］
電話番号　０３－６８３７－１３５９
受付時間　９：００～１７：００（金融機関休業日を除きます）

※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　愛知県弁護士会が設置・運営する紛争解決センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合金融部金融課または上記ＪＡバンク相談所へお申し出ください。なお、愛知県弁護士会宛てに直接申立いただくことも可能です。

名　　称	愛知県弁護士会　紛争解決センター	
	本会（名古屋）	西三河支部（岡崎）
住　　所	〒４６０－０００１ 名古屋市中区三の丸１－４－２ 愛知県弁護士会館２階	〒４４４－０８６４ 岡崎市明大寺町字道城ヶ入３４番地１０ 愛知県弁護士会西三河支部会館内
電話番号	０５２－２０３－１７７７	０５６４－５４－９４４９
受付時間	平日　１０:００～１６:００（祝日・年末年始を除く）	

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

［ 裏面に続く ］

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。