JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

遠州中央農業協同組合

苦情処理措置の概要

令和5年4月1日現在

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及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、利用者様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ利用者様にご理解・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、当組合の窓口へお申し出ください。

本店金融部　金融推進課　0538-36-7039

袋井支店	0538-42-4121	袋井南支店	0538-42-4171	山梨支店	0538-48-6131
森支店	0538-85-3030	園田支店	0538-85-2155	浅羽支店	0538-23-2411
浅羽北支店	0538-23-3004	中泉支店	0538-37-0013	見付支店	0538-32-7251
於保天竜支店	0538-32-3202	東部支店	0538-35-1651	西貝支店	0538-37-7227
磐田北支店	0538-38-0011	磐田南支店	0538-21-4100	福田支店	0538-55-3141
竜洋支店	0538-66-2411	袖浦支店	0538-66-2621	豊田支店	0538-34-4101
豊田北支店	0538-34-3195	豊岡支店	0539-62-2005	広瀬支店	0539-62-2012
天竜支店	053-925-4181	下阿多古支店	053-926-3311	竜川支店	053-923-0024
春野支店	053-989-0310	佐久間支店	053-965-0032	水窪支店	053-987-0033

◎上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

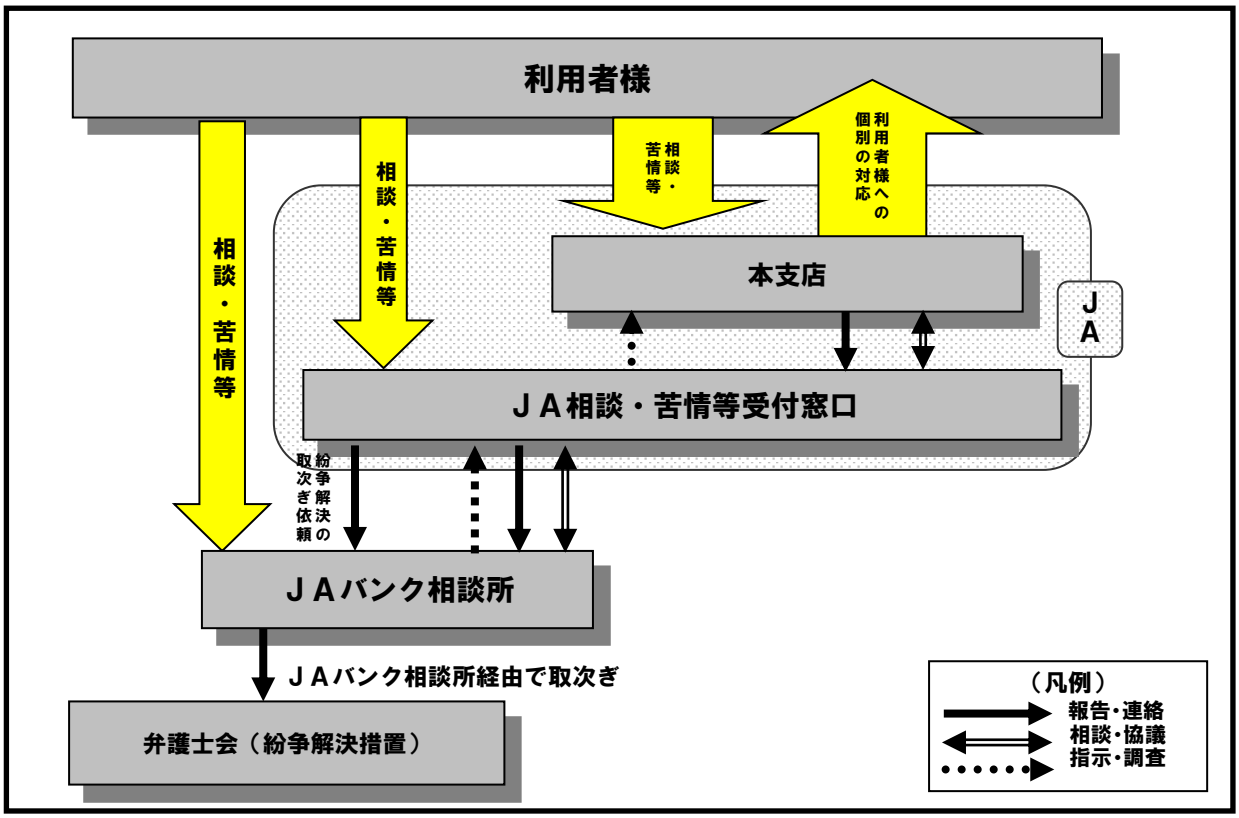
JA相談・苦情等受付窓口　電話番号　：0538-36-7005
電子メール　：RISK@enchu.ja-shizuoka.or.jp
受付時間　：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

4 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。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。

一般社団法人JAバンク・JFマリンバンク相談所
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）

苦情等受付・対応態勢

当組合は、下図のような態勢で利用者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。



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、利用者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。

静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター

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、以下の当組合のJA相談・苦情等受付窓口またはJAバンク相談所にお申し出ください。

ＪＡ相談・苦情等受付窓口
電話番号：０５３８-３６-７００５

受付時間：午前９時～午後５時
（金融機関の休業日を除く）

一般社団法人ＪＡバンク・ＪＦマリンバンク相談所
電話番号：０３-６８３７-１３５９

受付時間：午前９時～午後５時