

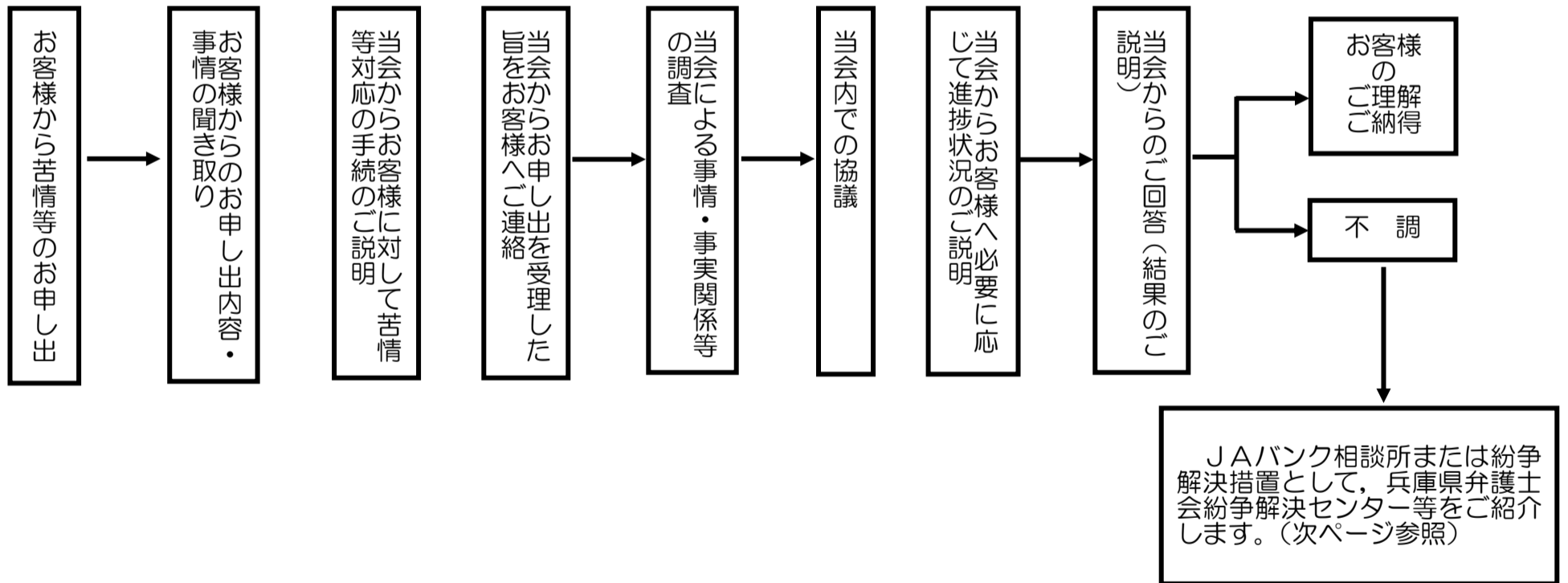
# お客様からのお申し出に対する対応について

## [当会の内部規則の概要]

兵庫県信用農業協同組合連合会

- 1 お客様からの苦情等については、当会の取引店舗で受け付け、原則として当該苦情等にかかる業務を担当する部署の担当者が対応します。  
ただし、苦情等の内容や状況に応じて、苦情等受付窓口担当者が対応することがあります。
- 2 当会は、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、苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3 苦情等の受付・対応にあたっては、公正、迅速、誠実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 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紛争解決センター等を含む。）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]



# 苦情処理措置および紛争解決措置について

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、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、必要に応じて会内で協議し、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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、会内において情報共有を推進し、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、当会の取引店舗または以下の部署へお申し出ください。

兵庫県信用農業協同組合連合会 リスク管理部  
 住 所 〒650-8691 神戸市中央区海岸通1番地  
 電話番号 078-333-5766 FAX 078-333-5728  
 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 JAバンク相談所でも、当会に関する苦情等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、当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・融資等の具体的な案件・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、当会の取引店舗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 下記弁護士会が設置・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、当会リスク管理部または上記JAバンク相談所へお申し出ください。なお、各弁護士会に直接お申し立ていただくことも可能です。

名 称	兵庫県弁護士会 紛争解決センター	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒650-0016 神戸市中央区橘通1-4-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3（弁護士会館内）		
電話番号	078-341-8227	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間 (祝日、年末 年始等除く)	月～金曜日 10:00～17:00	月～金曜日 9:30～12:00 13:00～16:00	月～金曜日 10:00～12:00 13:00～16:00	月～金曜日 9:30～12:00 13:00～17:00

※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)

また、東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）が設置・運営する紛争解決センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法がありますが、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ東京三弁護士会、またはJAバンク相談所にお尋ねください。

- (1) 現地調停  
東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当ります。
  - (2) 移管調停  
東京以外の弁護士会の紛争解決センター等に手続を移管します。
- 6 当会は、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。

