

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、当組合の窓口へお申し出ください。

本所営業課 (津島支所)	086-225-9960	一宮支所	086-284-0511	御津支所	086-724-0511
		津高支所	086-294-2657	福渡支所	086-722-0529
芳田支所	086-241-9705	足守支所	086-295-0111	加茂川支所	0867-34-1121
今支所 (白石支所)	086-241-5146	高松支所	086-287-2501	玉野支所	0863-71-1571
		吉備支所	086-293-0606	東児支所	0863-41-1577
大野支所	086-252-3165	福田支所	086-282-1151	灘崎支所	086-362-4881
牧石支所	086-228-0211	興除支所	086-298-2161	備南支所	086-362-1521
財田支所	086-279-0518	藤田支所	086-296-2211	長船支所	0869-26-2003
富山支所	086-277-7324	西大寺支所	086-943-2972	福浜支所	086-262-1165
甲浦支所	086-267-2341	(可知支所・豊支所)		邑久支所	0869-22-0002
操南支所	086-277-7330	山南支所	086-946-8511	裳掛支所	0869-25-0101
高島支所 (旭東支所・幡多支所)	086-275-0181	上南支所	086-948-2030	牛窓支所	0869-34-5801
		上道支所	086-297-3711		

上記本支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（信用部 信用課）

電話番号：086-225-9835

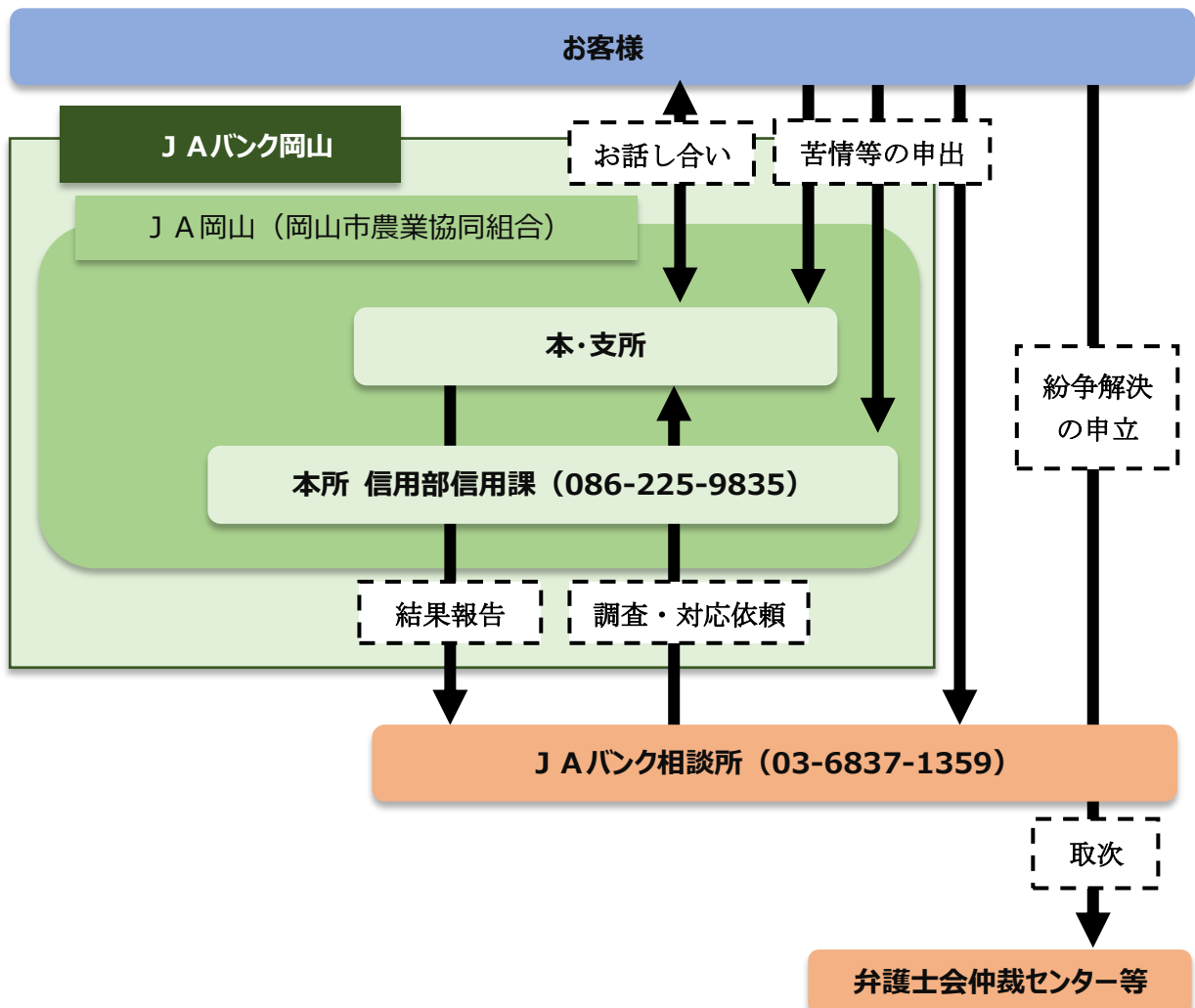
受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

- 4 J Aバンク相談所でも、J A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、J Aバンク岡山や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、J A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。

J Aバンク相談所
[一般社団法人 J Aバンク・J F マリンバンク相談所内]
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）
※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、
J A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、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。

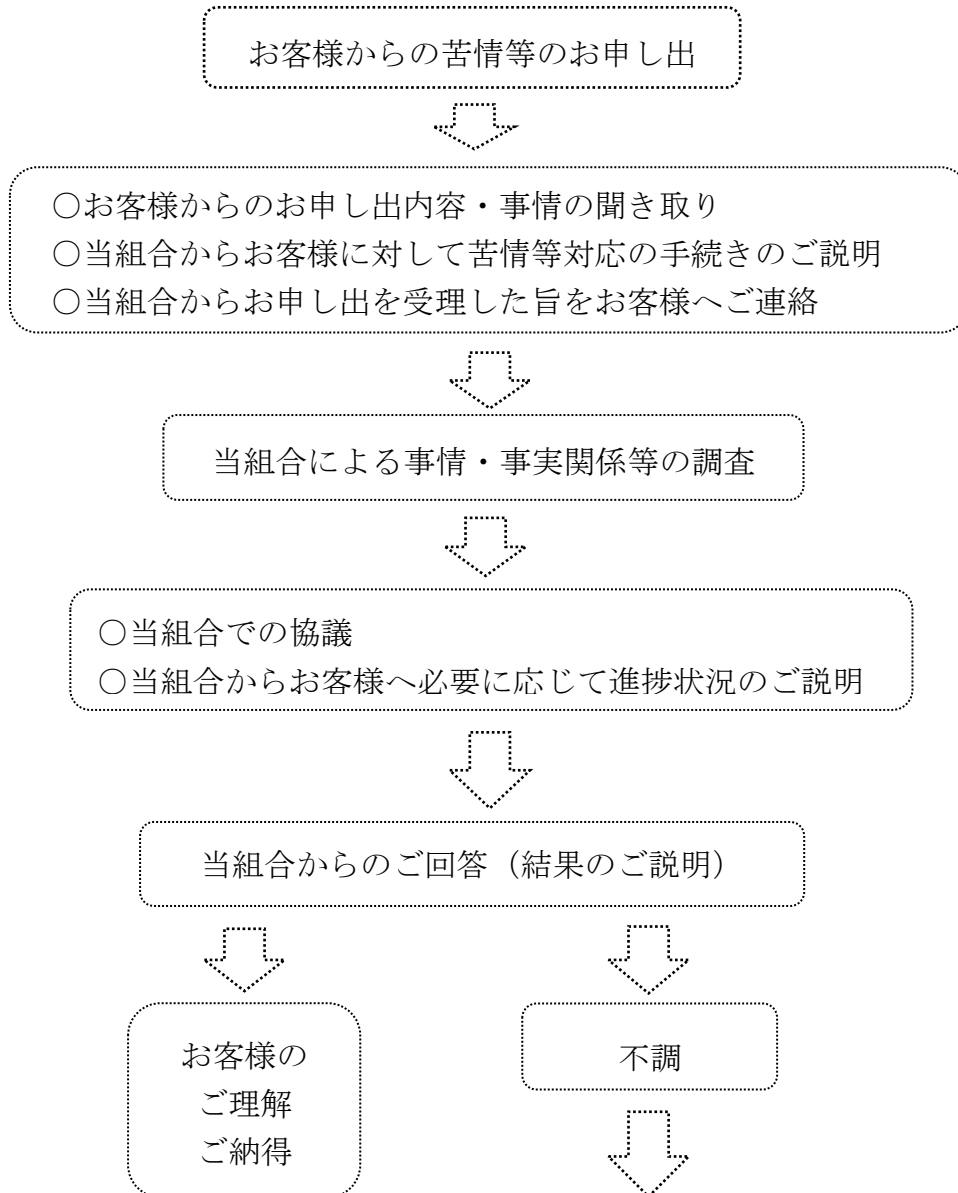
- 5 弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合「信用部信用課」または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。
- 6 当組合は、下図のような態勢でお客様からの声を真摯に受け止め、関係部署・外部機関と必要に応じて連携しつつ、事実関係を十分に把握し、迅速かつ適切に対応することで、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。



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で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。

[標準的な手続きの流れ]



J Aバンク相談所または紛争解決措置として東京三弁護士会仲裁センター（全国から利用可能）、岡山弁護士会仲裁センターをご紹介します。

※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）では、東京以外の地域のお客様からのお申し出について、お客様の意向に基づき、お客様のアクセスに便利な地域で手続きを進める方法もあります。

- ・現地調停：東京の弁護士会と東京以外の弁護士会が、テレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。
- ・移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に手続きを移管します。

なお、現地調停、移管調停は全国の弁護士会で実施しているものではありません。具体的内容は上記 J Aバンク相談所または東京三弁護士会にお問い合わせください