

## 《 苦情処理措置の概要 》

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、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	086-225-9960	一宮支所	086-284-0511	御津支所	086-724-0511
芳田支所	086-241-9705	津高支所	086-294-2657	福渡支所	086-722-0529
今支所	086-241-5146	足守支所	086-295-0111	加茂川支所	0867-34-1121
白石支所	086-241-0344	高松支所	086-287-2501	玉野支所	0863-71-1571
大野支所	086-252-3165	吉備支所	086-293-0606	東児支所	0863-41-1577
牧石支所	086-228-0211	福田支所	086-282-1151	灘崎支所	086-362-4881
旭東支所	086-272-5245	興除支所	086-298-2161	備南支所	086-362-1521
幡多支所	086-272-0801	藤田支所	086-296-2211	長船支所	0869-26-2003
財田支所	086-279-0518	西大寺支所	086-943-2972	福浜支所	086-262-1165
富山支所	086-277-7324	可知支所	086-943-2444	邑久支所	0869-22-0002
操南支所	086-277-7330	豊支所	086-943-2218	裳掛支所	0869-25-0101
甲浦支所	086-267-2341	山南支所	086-946-8511	牛窓支所	0869-34-5801
津島支所	086-254-8705	上南支所	086-948-2030		
高島支所	086-275-0181	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 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、お申出者のご理解を得たうえで、JA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、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。

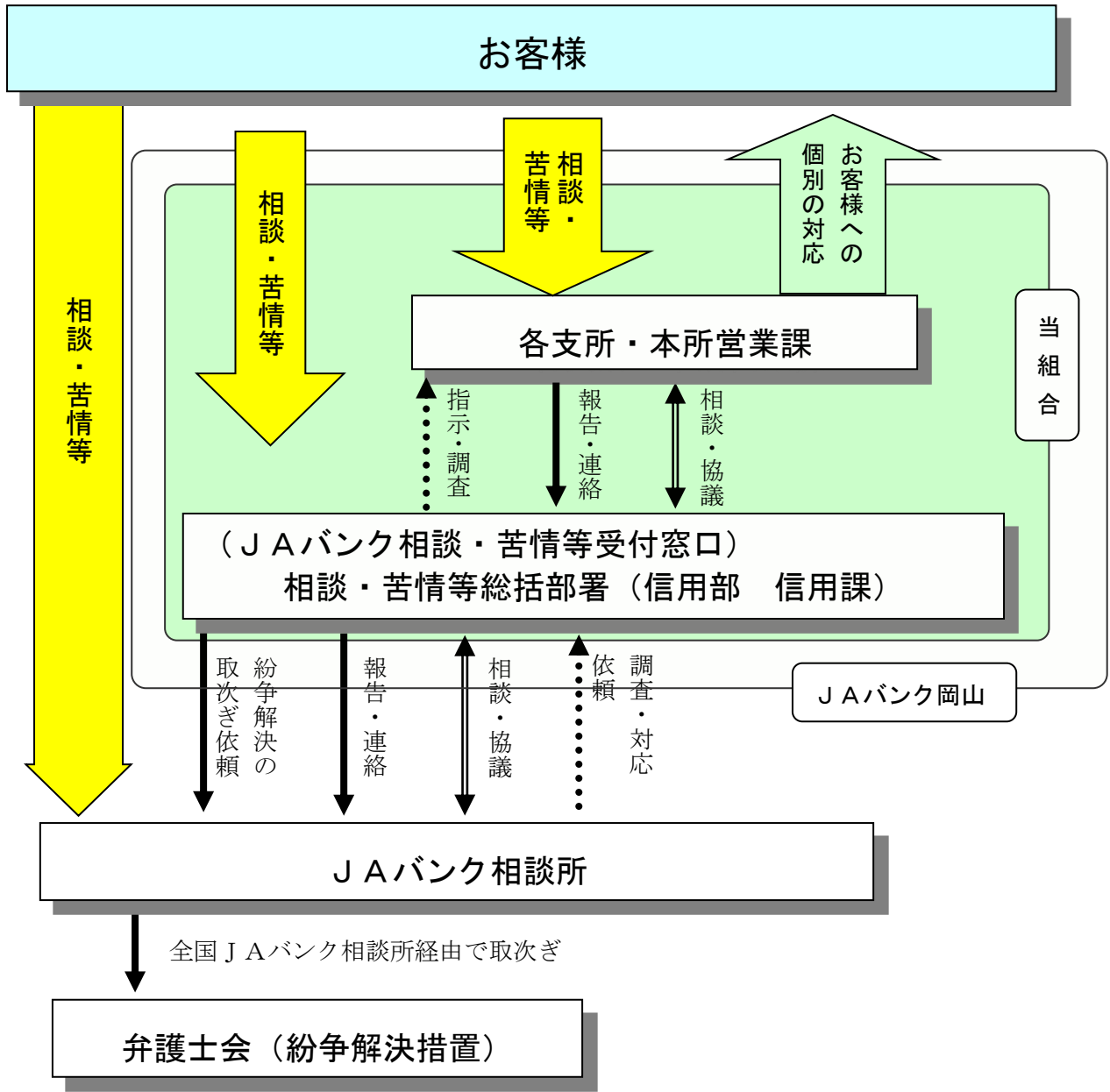
JAバンク相談所

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お客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、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。

岡山弁護士会仲裁センター

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、当組合のJAバンク相談・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。

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 ]

