# 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部署へお申し出ください。

**ＪＡ京都中央（京都中央農業協同組合）　信用部**
住　　所　〒617-0826　長岡京市開田４丁目 14 番８号
電話番号　075－955－8572　ＦＡＸ　075－955－3492
受付時間　午前９時 ～午後５時
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　以下の６つの弁護士会等が設置・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、当組合信用部または上記ＪＡバンク相談所へお申し出ください。なお、公益社団法人民間総合調停センター以外の弁護士会は直接申立いただくことも可能です。

| 名称 | 京都弁護士会<br>紛争解決センター | （大阪府）公益社団法人<br>民間総合調停センター | 兵庫県弁護士会<br>紛争解決センター |
|---|---|---|---|
| 住所 | 〒604-0971<br>京都市中京区富小路通丸太町下ル　京都弁護士会館 | 〒530-0047<br>大阪市北区西天満 1-12-5<br>大阪弁護士会館１階 | 〒650-0016<br>神戸市中央区橘通 1-4-3 |
| 電話 | ０７５―２３１－２３７８ | ＪＡバンク相談所<br>(03-6837-1359) を通じてのご利用となります（直接申立不可）。 | ０７８―３４１－８２２７ |
| 受付時間 | 平日<br>9:00～12:00、13:00～17:00 | | 平日<br>10:00～17:00 |

※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）。

［ 次項に続く ］

| 名称 | 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 | 〒１００－００１３　東京都千代田区霞が関１－１－３（弁護士会館内） | | |
| 電話 | ０３－３５８１－００３１ | ０３－３５９５－８５８８ | ０３－３５８１－２２４９ |
| 受付時間 | 月～金（祝日、年末年始除く）<br>9:30～12:00、13:00～16:00 | 月～金（祝日、年末年始除く）<br>10:00～12:00、13:00～16:00 | 月～金（祝日、年末年始除く）<br>9:30～12:00、13:00～17:00 |

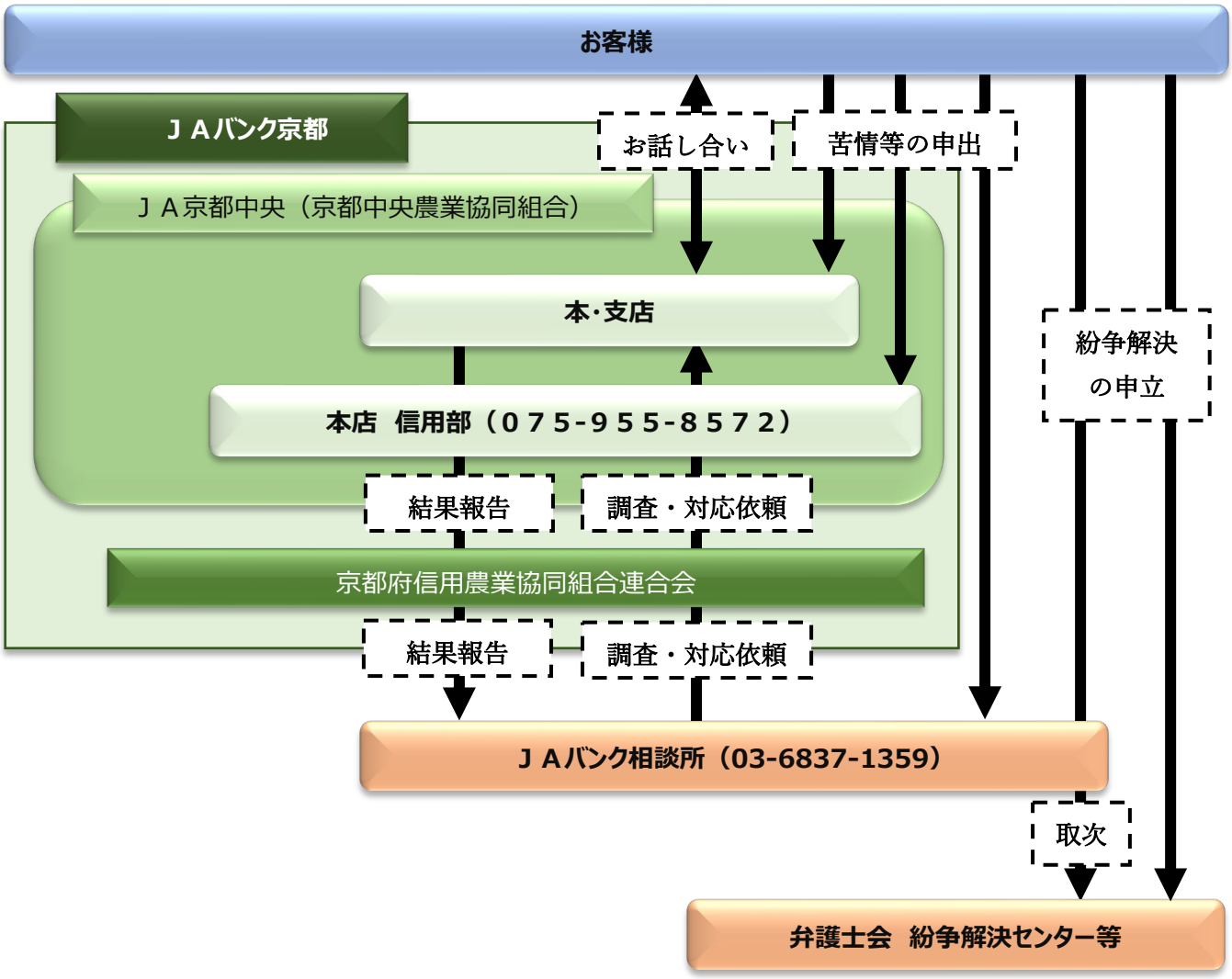
※上表の内容は 2023 年 2 月現在のものです。最新の情報は、各弁護士会にご確認ください（弁護士会のホームページ等）。

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・運営する仲裁センター等では、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、ＪＡバンク相談所にお尋ねください。

＜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。例えば、お客様は、兵庫県弁護士会や福井弁護士会、三重弁護士会、滋賀弁護士会にお越しいただき、当該弁護士会のあっせん人とは面談で、東京の弁護士会のあっせん人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことで、手続を進めることが可能です。

＜移管調停＞東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。例えば、奈良弁護士会や兵庫県弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続を進めることが可能です。

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。




［ ２０２３年４月１日改正 ］