

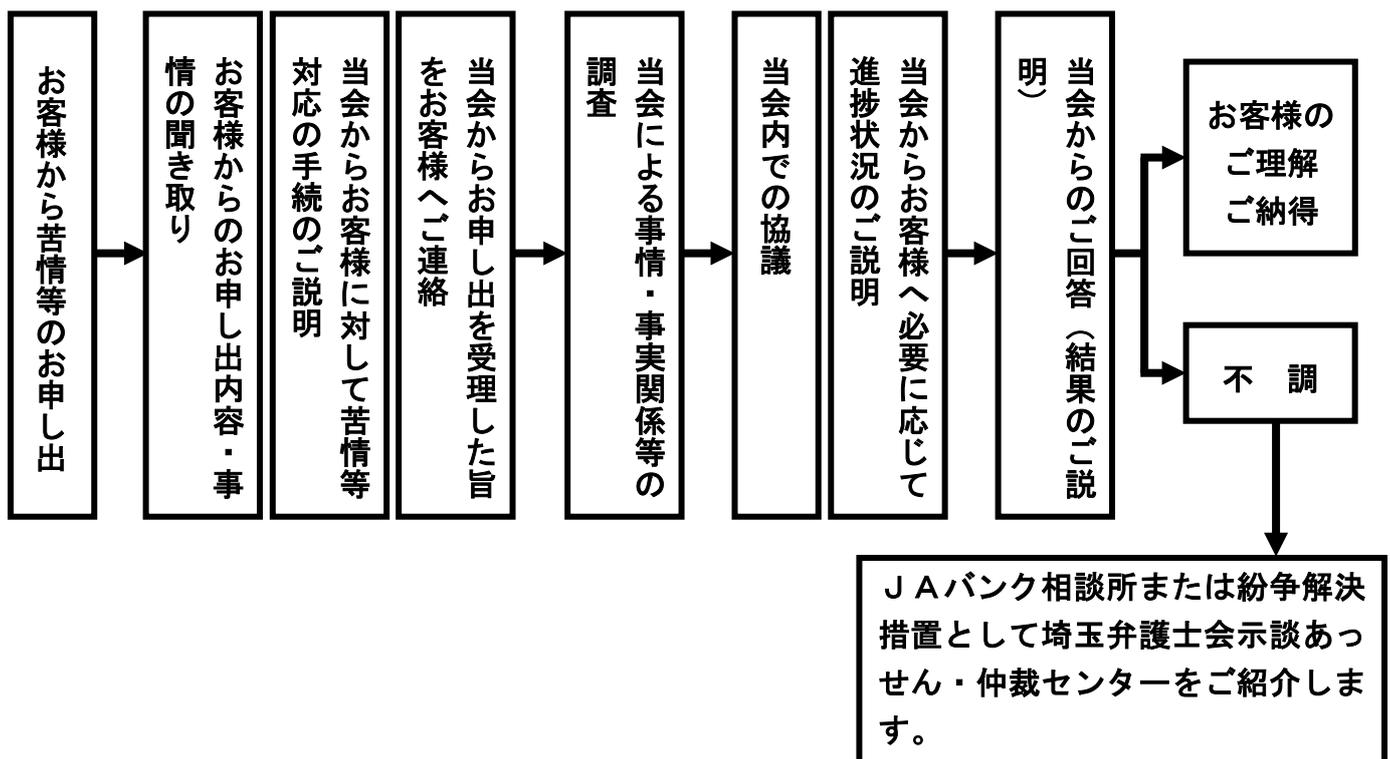
お客様からのお申し出に対する対応について

[当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

埼玉県信用農業協同組合連合会

- 1 お客様からのご相談・苦情等については、当会の業務所管部署（業務部・資金証券部・農業部）で受け付け、原則として利用者サポート等管理部署（総務部）の利用者サポート等処理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、業務所管部署の利用者サポート等窓口担当者が対応することがあります。
- 2 当会は、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制度において当会が紛争解決措置として利用している弁護士会示談あっせん・仲裁センターを含む。）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にあっても、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]



JAバンクでは、お客様の声を受け止めるため、 **各種の相談窓口**をご用意しています。

① まずは当会の窓口、または以下の担当部署へお申し出ください

埼玉県信用農業協同組合連合会 総務部（相談・苦情等受付窓口）

住 所 〒330-9001 さいたま市浦和区高砂3-12-9（農林会館内）
電話番号 048-829-3504 FAX 048-829-3588
受付時間 9:00～17:00
受付方法 電話、FAX、手紙、面談

- ・ 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、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。

② もしくは外部機関である「JA バンク相談所」にご連絡ください

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）

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JA 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。

- ・ JA バンク相談所でも、当会が行う貯金・貸出などに関する苦情等をお電話にて直接お受けしております。
 - ・ JA バンク相談所では、苦情についてはお申出者の了解を得たうえで当会に速やかに取り次いで解決を促すこと、相談については適切な相談先へご案内することを実施しています。
 - ・ JA バンク相談所は JA とは別の独立した組織ですので、個別のお取引内容や手続、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問合せにつきましては、JA バンク相談所ではお答えできかねるため、当会の窓口にお問合せください。
- ※ 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。

③ 解決に至らない場合、弁護士会が運営する仲裁センター等をご案内します

- ・ 紛争の解決手段として、裏面に記載の弁護士会等が設置・運営する仲裁センターへ JA バンク相談所を通してお取次ぎも行ってまいりますので、上記①もしくは②へお申し出ください。

- ・当会にかかる紛争解決措置として、下記の弁護士会がご利用可能です。なお、下記の弁護士会あてに、お客様より直接申立ていただくことも可能です。

名 称	埼玉弁護士会 示談あっせん・仲裁センター
住 所	〒330-0063 さいたま市浦和区高砂 4 - 2 - 1 浦和高砂パークハウス 1 階
電話番号	048-710-5666
受付時間	月～金 (祝日等を除く) 9:00～17:00

【相談・苦情等受付にかかる対応態勢】

- ・当会は、下図の取組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。

