

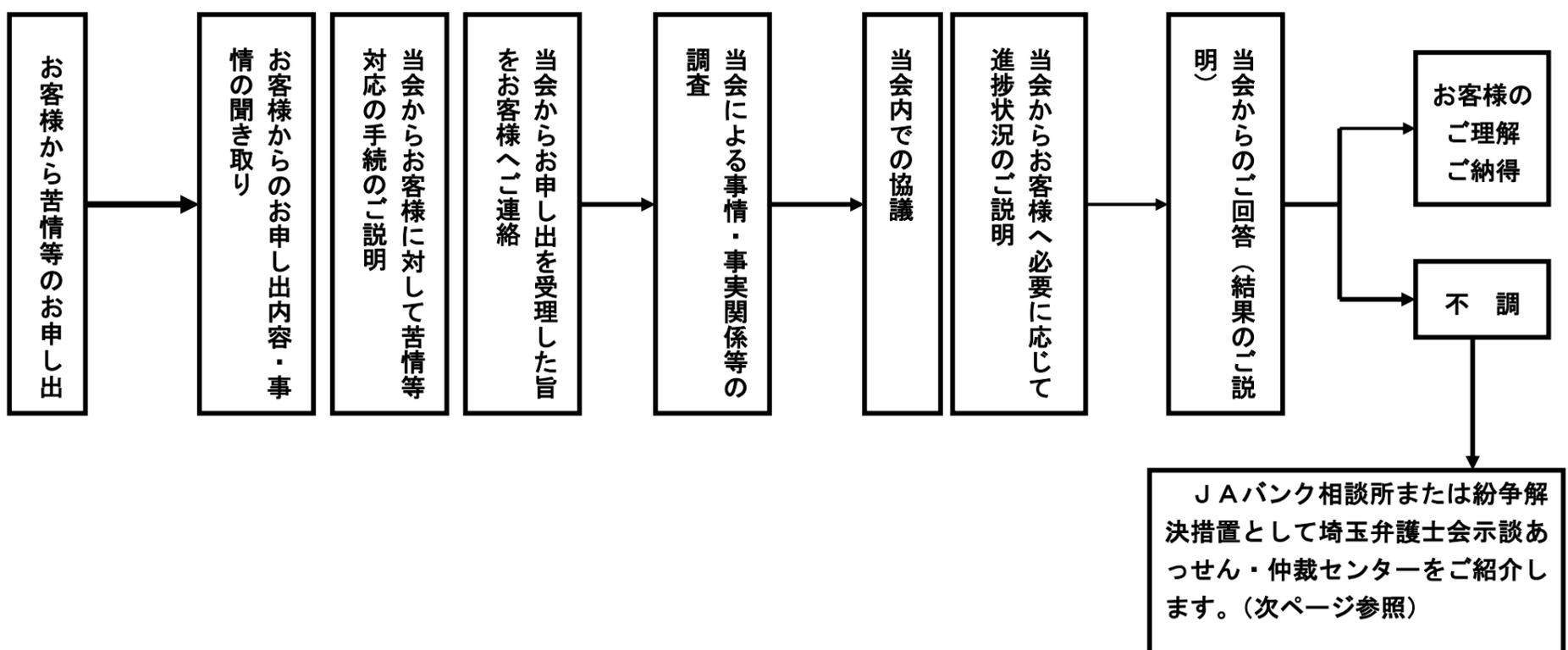
お客様からのお申し出に対する対応について

[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。）をご紹介しますとともに、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]



J Aバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

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。

- 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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、会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、当会の窓口または以下の部署へお申し出ください。

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
受付媒体 電話、FAX、手紙、面談

- 4 当会の他に、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、お申出者のご理解を得たうえで、取引先である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、当会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 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 埼玉弁護士会が設置・運営する仲裁センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、当会業務部・資金証券部・農業部・総務部、または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。なお、埼玉弁護士会あてに直接申し立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～金曜日（祝日等を除く）9:00～17:00 土日祝（祝日等を除く）9:00～11:30

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

