

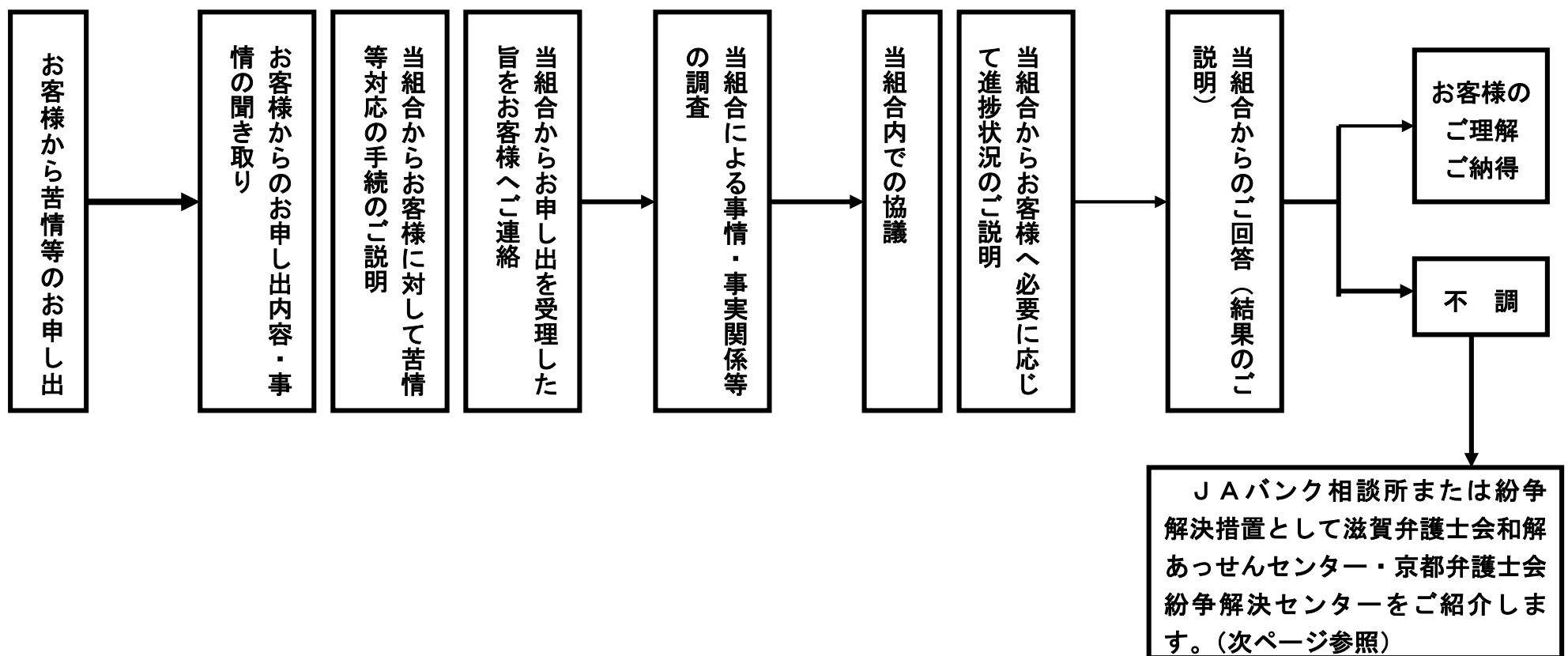
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

レーク滋賀農業協同組合

- 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、当組合の金融本部・支店・出張所で受け付け、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]



# J A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、J A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、ご遠慮なくお申し出ください。

- 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、当組合の支店・出張所窓口または以下の部署へお申し出ください。

## レーク滋賀農業協同組合 金融本部

住 所 〒525-0028 草津市上笠4丁目3番17号

電話番号 077-562-2394 FAX 077-562-2464

受付時間 午前9:00～午後5:00（金融機関の休業日を除く）

受付媒体 電話、FAX、手紙、面談

- 4 当組合の他に、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、J Aバンク滋賀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 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、当組合の信用部または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください（注）。

名 称	滋賀弁護士会 和解あっせんセンター	京都弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒520-0051 大津市梅林1丁目3番3号（滋賀弁護士会館）	〒604-0971 京都市中京区富小路通丸太町下ル（京都弁護士会館）
電話番号	077-522-3238	075-231-2378
受付時間	平日（土日祝日を除く） 9:00～12:00 13:00～17:00（電話受付は16:00まで）	平日（土日祝日を除く） 9:00～12:00 13:00～17:00

(注) 滋賀弁護士会和解あっせんセンターへ直接お申し立てをされる場合には、事前に弁護士による法律相談（有料）を受け、紹介状を作成してもらう必要があります。（弁護士を代理人としてお申し立てされる場合は不要です。）  
 また、京都弁護士会紛争解決センターへ直接お申し立てされる場合には、京都弁護士会所属の弁護士が行う、有料あるいは無料の法律相談を受け、紹介状をもらう必要があります。（弁護士を代理人としてお申し立てされる場合は不要です。）

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。

