

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

令和3年4月1日現在  
レーク滋賀農業協同組合

## 〃 苦情処理措置の概要

当組合では、ご利用の皆さまにより一層ご満足いただけるサービスが提供できるよう、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、お客さまのお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけお客さまにご理解・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を図り、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、支店・出張所の窓口へお申し出ください。

打出浜支店	077-525-4347	金勝支店	077-558-0351
瀬田支店	077-545-4511	葉山支店	077-551-0062
上田上出張所	077-549-0321	治田支店	077-552-1279
東大津支店	077-546-0312	大宝支店	077-552-3154
南大津支店	077-537-0022	栗東中央支店	077-552-0542
滋賀出張所	077-522-3462	出庭支店	077-553-5061
西大津支店	077-578-0127	小柿支店	077-553-5060
雄琴出張所	077-578-1201	吉身支店	077-582-3401
仰木出張所	077-572-1067	赤野井支店	077-585-0021
堅田中央支店	077-572-1155	明富支店	077-585-1002
伊香立出張所	077-598-2006	河西支店	077-582-2128
志賀町支店	077-594-0013	守山支店	077-582-2144
小松出張所	077-596-0012	野洲支店	077-588-3134
志津支店	077-562-0319	祇王支店	077-587-0072
老上支店	077-562-0255	三上支店	077-587-0075
山田支店	077-562-0810	中主支店	077-589-2481
常盤支店	077-568-0007	マキノ支店	0740-27-1190
笠縫支店	077-562-2181	今津支店	0740-22-2571
草津支店	077-562-2226	新旭支店	0740-25-2626
アオバナ支店	077-565-1229	安曇川支店	0740-32-0012
老上東支店	077-564-0336	高島支店	0740-36-0032

JAバンク相談・苦情等受付窓口

信用部 電話番号：077-562-2394

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

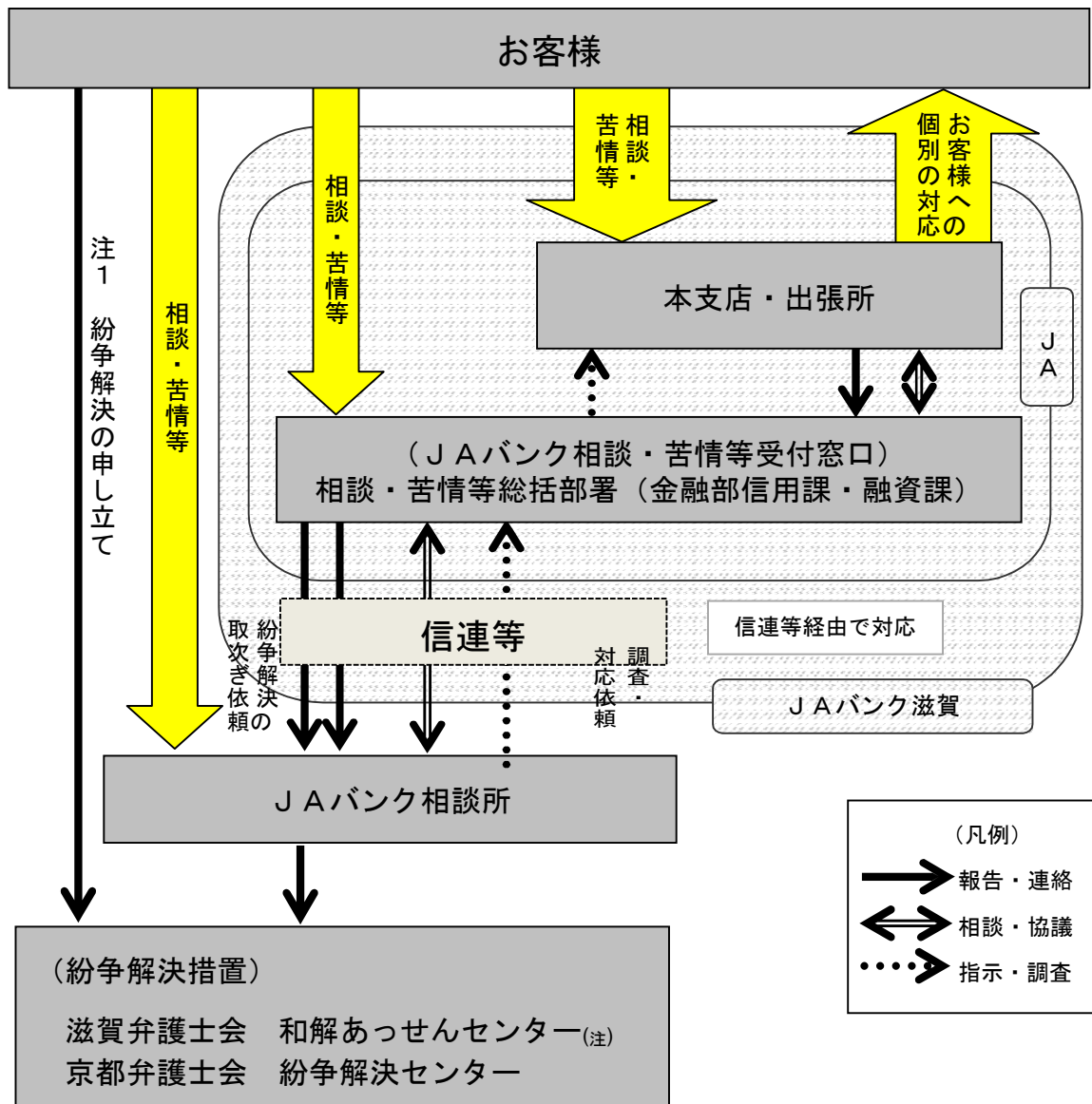
4. JAバンク相談所でも、JAバンクに関するご相談・苦情をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出をうかがい、お申出者のご了解を得たうえで、JAバンク滋賀やご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。なお、個別のお取引内容や手続き、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問い合わせにつきましては、JAバンク相談所ではお答えできないこともございますので、当組合の窓口にお問合せください。

**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さま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。



(注) 滋賀弁護士会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。)