

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

とまこまい広域農業協同組合  
平成24年12月1日現在

## 苦情処理措置の概要

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、当組合の窓口へお申し出ください。

本所金融部 0145-27-2241  
白老支所 0144-82-2266 苫小牧支所 0144-72-6888  
早来支所 0145-22-2525 追分支所 0145-25-2525  
厚真支所 0145-27-2241 穂別支所 0145-45-2211

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

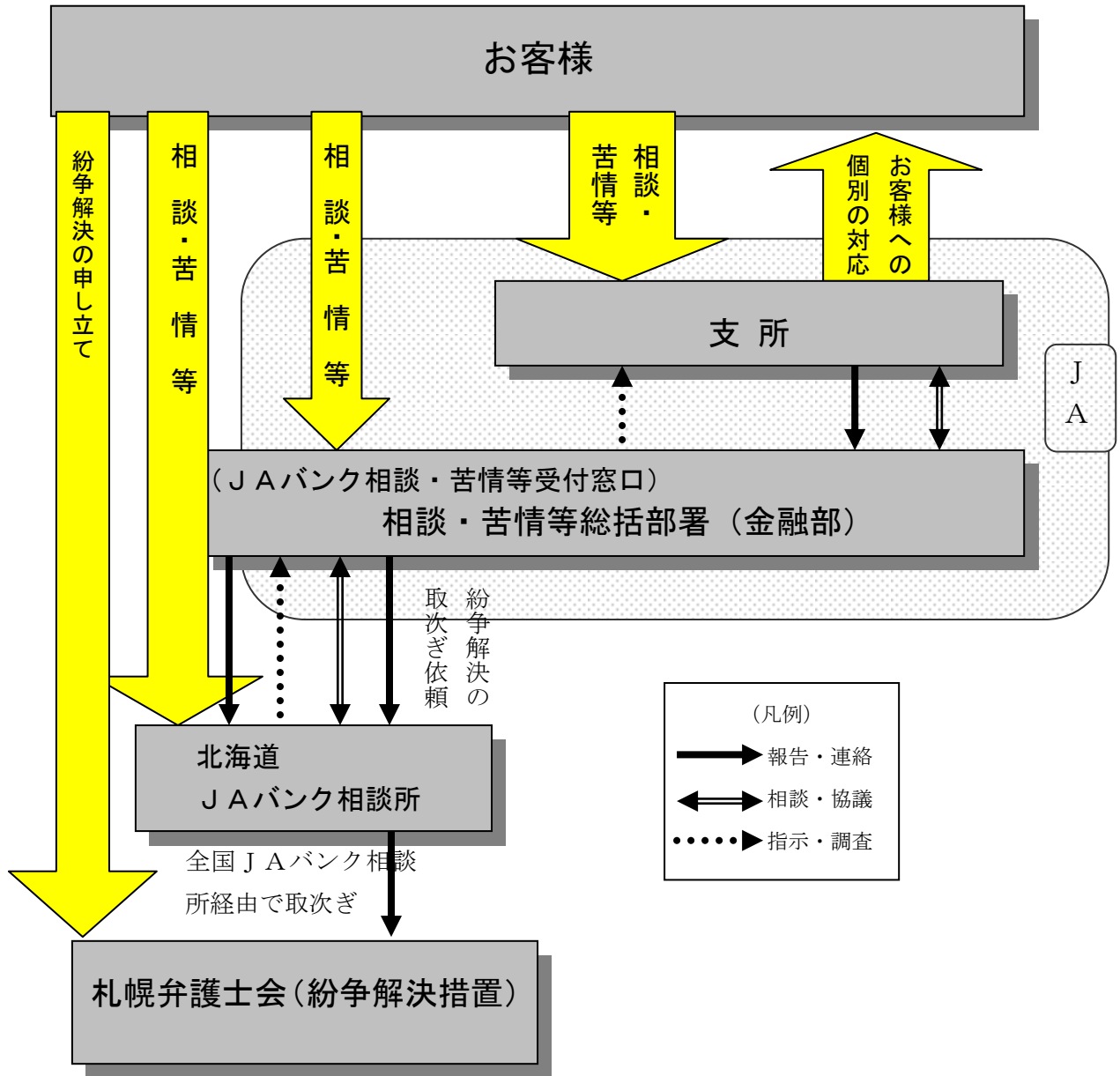
JAバンク相談・苦情等受付窓口  
電話番号：0145-27-2241  
電子メール：info@ja-tomakomaikouiki.com  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

- 4 北海道農業協同組合中央会が設置・運営する北海道JAバンク相談所でも、JAバンクに関する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、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

北海道JAバンク相談所  
電話番号：011-232-5031  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日及び年末年始を除く)

## 苦情等受付・対応態勢

当組合は、下図のような態勢でお客様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。



## 紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当組合が対応いたしますが、お客様が外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。

### 札幌弁護士会 紛争解決センター

電話番号：011-251-7730

受付時間：午前9時～午後4時(午前12時～午後1時を除く)  
月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口または北海道JAバンク相談所にお申し出ください。

なお、直接お申し立ていただくことも可能です。

### JAバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：0145-27-2241

受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

### 北海道JAバンク相談所

電話番号：011-232-5031

受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日及び年末年始を除く)

弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。詳しくは当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。