

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

とぴあ浜松農業協同組合

平成 23 年 4 月 1 日現在

苦情処理措置の概要

当組合では、利用者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、利用者様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ利用者様にご理解・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。

① 最寄の支店窓口へお申し出ください

② 支店窓口以外の相談・苦情等受付窓口

本店 金融推進部 推進企画課
電話番号 053-476-3121

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JAとぴあ浜松相談・苦情等受付窓口（総務部 コンプライアンス対策課）

電話番号 : 053-476-3158

電子メール : compla@topia.ja-shizuoka.or.jp

受付時間 : 午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

- 4 静岡県農業協同組合中央会が設置・運営する静岡県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、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

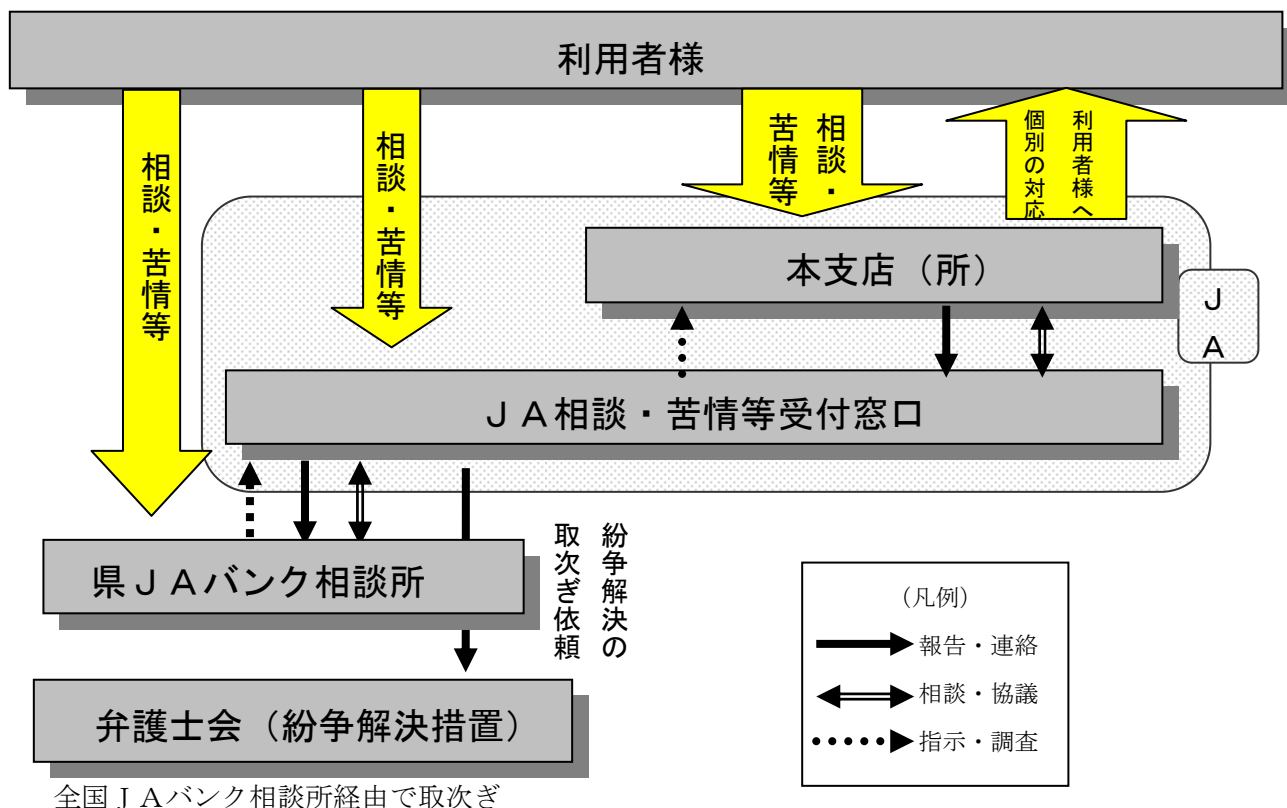
静岡県JAバンク相談所

電話番号 : 054-284-9913

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利用者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、利用者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。

静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター

上記弁護士会の利用に際しては、JAバンク相談所を通じてのご利用となりますので、以下の当組合のJA相談・苦情等受付窓口または静岡県JAバンク相談所にお申し出ください

JA相談・苦情等受付窓口
電話番号：053-476-3158
受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

静岡県JAバンク相談所
電話番号：054-284-9913
受付時間：午前9時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

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相談・苦情等受付窓口にご相談ください。