

苦情処理措置および紛争解決措置について

鹿児島県信用農業協同組合連合会

苦情処理措置の概要

平成31年4月1日現在

本会では、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 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、必要に応じて本会内で協議し、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、定期的に経営陣に報告するとともに、情報の共有化を推進し、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、下記窓口へお申し出ください。

相談・苦情等受付窓口
JA鹿児島県信連 リスク審査室
電話番号：099-258-5268

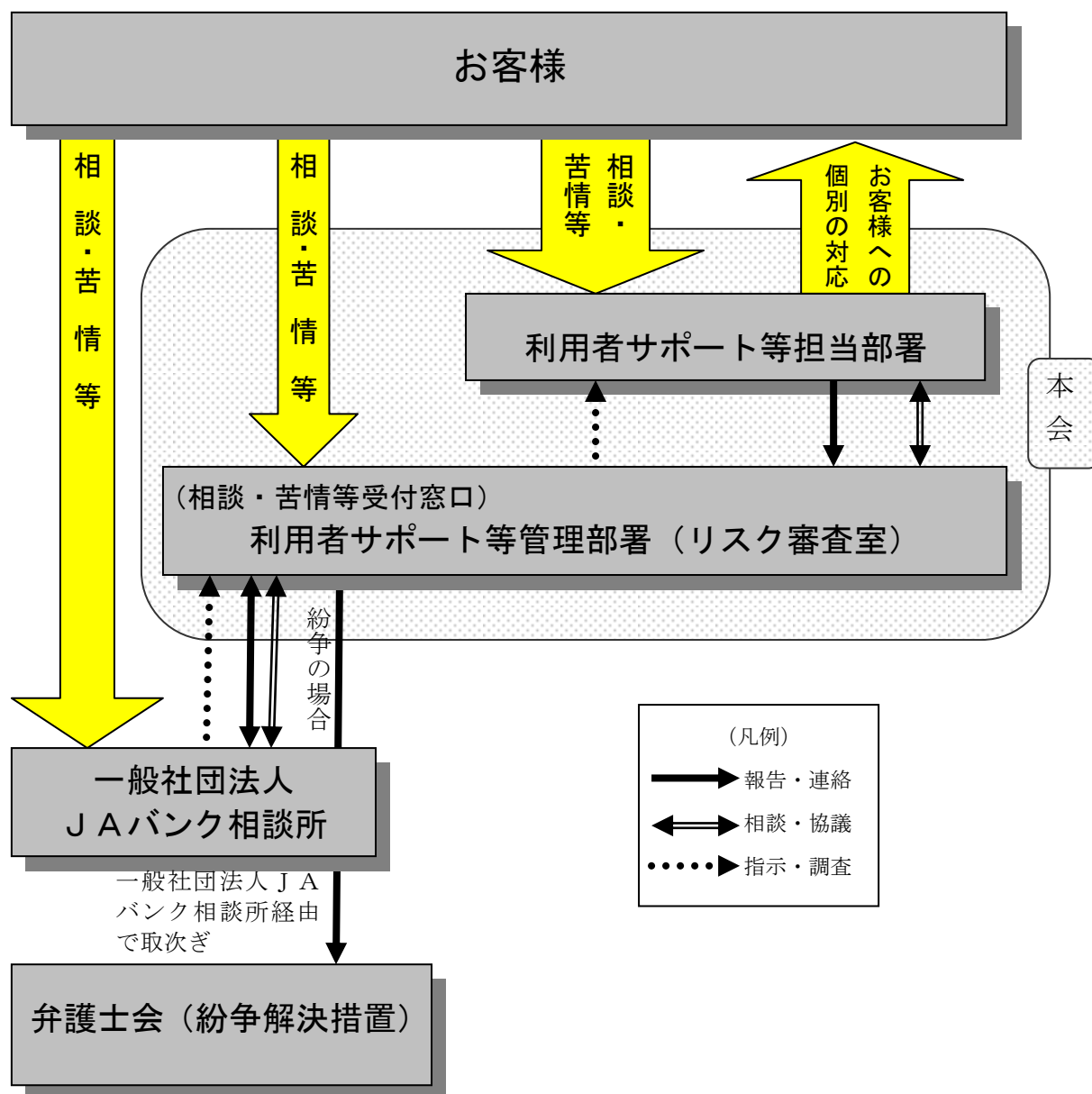
受付時間：午前9時～午前12時
午後1時～午後5時
(金融機関の休業日を除く)

- 4 一般社団法人JAバンク相談所でも、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、お申出者のご理解を得たうえで、迅速な解決を依頼します。

一般社団法人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

本会は、下図のような態勢でお客様からの声を真摯に受け止め、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。



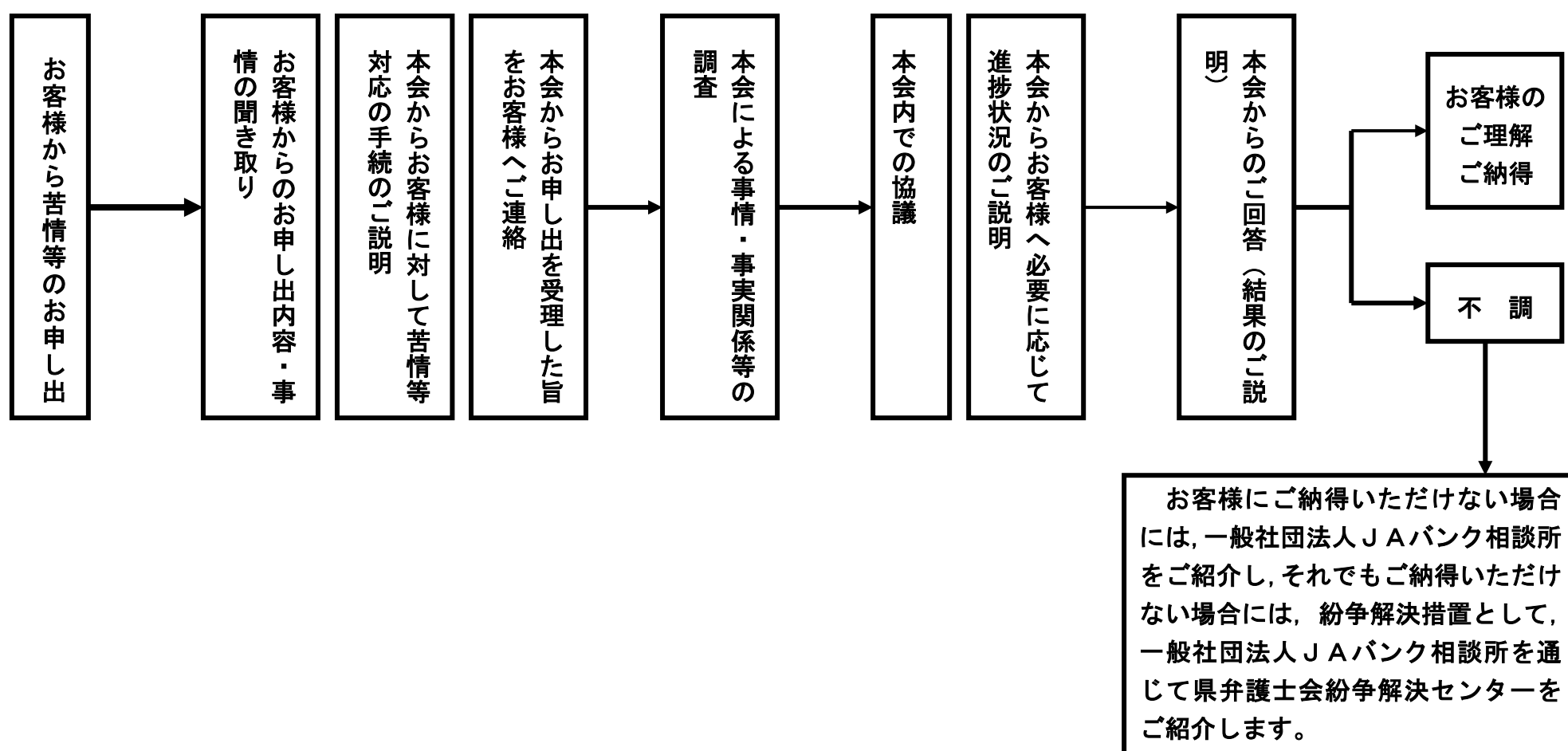
お客様からのお申し出に対する対応について

鹿児島県信用農業協同組合連合会

[本会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

- 1 お客様からのご相談・苦情等については、本会の相談・苦情等受付窓口で受け付け、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 本会は、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で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制度において本会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]



紛争解決措置の概要

平成31年4月1日現在

・苦情などのお申し出については、本会が対応いたしますが、納得のいくような解決ができず、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、一般社団法人JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として弁護士会を利用できます。

鹿児島県弁護士会 紛争解決センター

弁護士会では「仲裁センター」等を設置しており、あっせんまたは仲裁により紛争解決業務を行います。

一般社団法人JAバンク相談所は、弁護士会等と提携しており、お客様は一般社団法人JAバンク相談所を通じて弁護士会仲裁センター等をご利用いただけます。

なお、手続の詳細は、前述の【相談・苦情等受付窓口】JA鹿児島県信連 リスク審査室（099-258-5268）にお尋ねください。

- ※ 本会は外部機関の紛争解決手続係属中も、お客様に、必要に応じて資料のご提供やご説明を行います。
- ※ 外部機関による紛争解決については、訴訟になる場合があります。