ＪＡ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、ＪＡ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、お気軽にお申し出ください。

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、当組合の窓口または以下の部署へお申し出ください。

ＪＡかみつが（上都賀農業協同組合）　リスク管理室
住　　所　〒322-0044　栃木県鹿沼市鳥居跡町 983-1
電話番号　0289-60-2772　ＦＡＸ　0289-65-1024
受付時間　8：30 ～ 17：00
受付媒体　電話、ＦＡＸ、手紙、面談

4　当組合の他に、ＪＡバンク相談所でも、ＪＡ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。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い合わせください。

ＪＡバンク相談所

［ 一般社団法人ＪＡバンク・ＪＦ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。

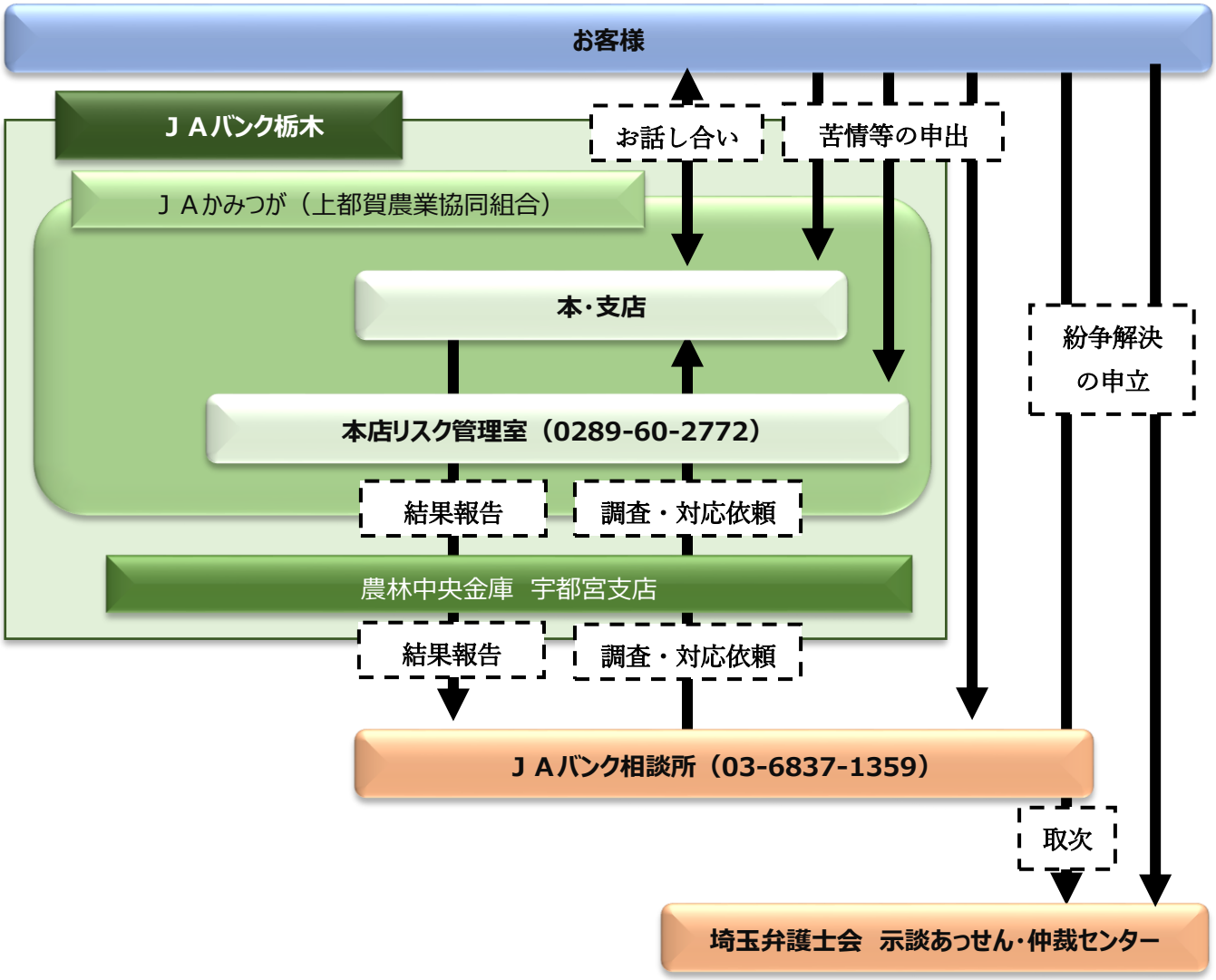
5　埼玉弁護士会が設置・運営する示談あっせん・仲裁センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合リスク管理室または上記ＪＡバンク相談所へお申し出ください。なお、埼玉弁護士会あてに直接申立ていただくことも可能です。

名　　称	埼玉弁護士会　示談あっせん・仲裁センター
住　　所	〒３３０－００６３ さいたま市浦和区高砂４－２－１　浦和高砂パークハウス１階
電話番号	０４８－７１０－５６６６
受付時間	月～金曜日（祝日等を除く）　9:00～17:00 土曜日（祝日等を除く）　9:00～11:30

※上表の内容は 2023 年 2 月現在のものです。最新の情報は、弁護士会にご確認ください（弁護士会のホームページ等）。

［ 裏面に続く ］

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。



［５年４月１日改正］