

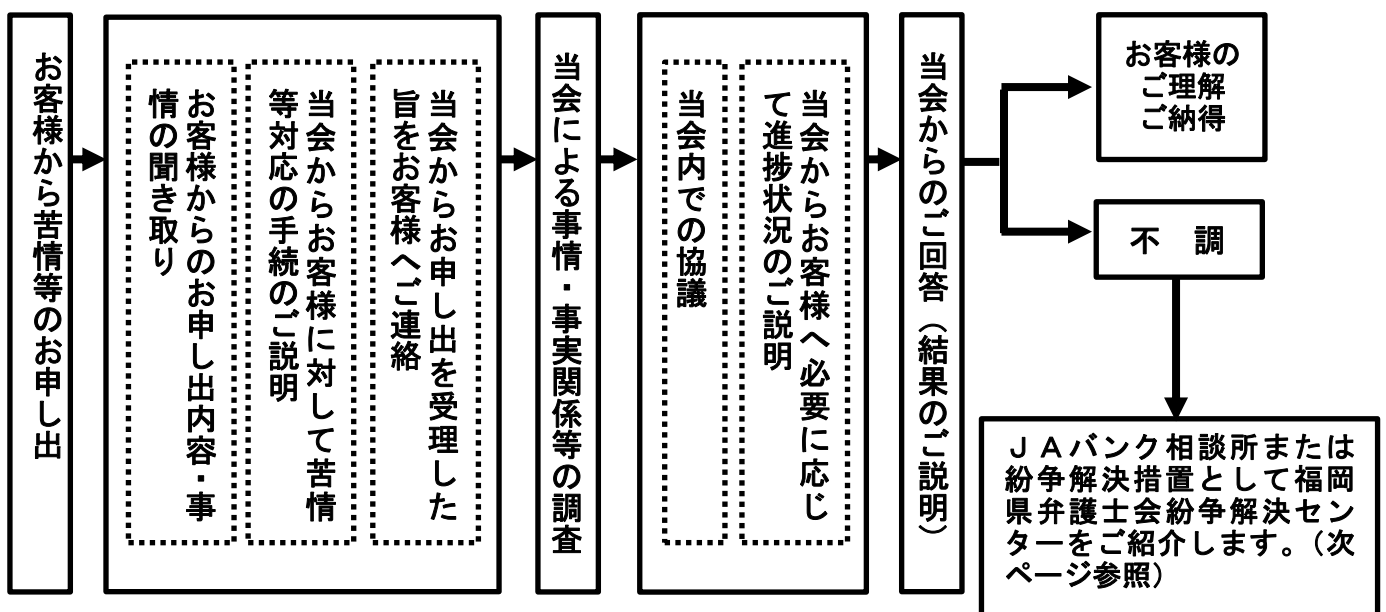
## お客様からの当会の業務にかかるお申し出に対する対応について

[当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

大分県信用農業協同組合連合会

- 1 お客様からの当会の業務にかかるご相談・苦情等については、相談・苦情等受付窓口（当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する部署）で受け付け、原則として当該部署の相談・苦情等処理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 当会は、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署との連携を図り、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制度において当会が紛争解決措置として利用している弁護士会紛争解決センター等を含む。）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にあっても、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]



# J Aバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

当会では、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、当会の業務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、必要に応じて会内で協議し、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、定期的に当会の経営陣に報告するとともに、会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、当会の窓口へお申し出ください。

## 大分県信用農業協同組合連合会

貯金・為替関連：事務集中課 097-538-6388

下郷出張所 0979-56-3010

融資関連：融資課 097-538-6398

農業融資課 097-538-6401

有価証券関連：資金証券課 097-538-6406

上記のほか下記連絡先でも受け付けます。

リスク管理室

電話番号 097-538-6418

ホームページ

<https://www.jabank-oita.or.jp/sinren/>

受付時間 9:00～17:00（金融機関休業日を除きます）

- 4 J Aバンク相談所でも、当会の業務に関するご相談・苦情をお電話にてお受けしております。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、J A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、当会の窓口にお問い合わせください。

## J Aバンク相談所

[ 一般社団法人 J Aバンク・J F 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）

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、J Aバンクホームページ内の当相談所のページ

<https://www.jabank.org/support/soudan/> をご確認ください。

※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 以下の弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当会の相談・苦情等受付窓口または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。なお、以下の弁護士会には直接申しいただくことも可能です。

名 称	福岡県弁護士会紛争解決センター		
	天神弁護士センター	北九州法律相談センター	久留米法律相談センター
住 所	〒810-0004 福岡市中央区渡辺通 5-14-12 (南天神ビル 2 階)	〒803-0816 北九州市小倉北区金田 1-4-2 (福岡県弁護士会北九州部会内)	〒830-0021 久留米市篠山町 11-5 (筑後弁護士会内)
電話番号	092-741-3208	093-561-0360	0942-30-0144
受付時間	平日 10:00～16:00	平日 9:00～12:00, 13:00～17:00	平日 9:00～17:00

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

- 6 当会は、下図のような態勢でお客様からの声を真摯に受け止め、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。

