

# JAバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます。

平成26年4月1日

## 「JAバンク相談所」のご案内

「JAバンク相談所」はJAなどが行う貯金・貸出などの信用事業の業務に関するお客様の苦情をお受けし、公正・中立な立場から円滑な解決が図られるよう、各都道府県および全国農業協同組合中央会が設置・運営している機関です。

「JAバンク相談所」は、お客様から苦情などのお申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、お客様のご了解を得たうえで、JAなどに対してお申し出のあった苦情の迅速な解決を求めます。

なお、お客様のご了解が得られなかった場合には、「JAバンク相談所」は当事者でないことから、ご要望に応じた十分な回答を申し上げられない場合がある旨をお伝えしたうえで、誠意をもって可能な限りの対応を行います。

また、お客様からの苦情などのお申し出が受付対象事項でない場合でも、可能な範囲で適切な窓口をご紹介するなど、誠意をもって対応いたします。

「JAバンク相談所」は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、ご事情を十分聴き取るなどにより、お客様の正当な権利を損なうことのないよう問題の解決に取り組んでまいります。

JAなどの信用事業に関するお取引でお困りの場合は、ご遠慮なく「JAバンク相談所」へお申し出ください。

## 「JAバンク相談所」の受付対象事項

「JAバンク相談所」で受け付ける事項は、JAなどが行う信用事業の業務に関連した相談・苦情・紛争です。

ただし、苦情などの内容が以下のいずれかに該当する場合は、当該苦情などの受付を行わないことがあります。なお、この場合には、お客様にその旨をご説明いたします。

- ①「JAなどが行う信用事業の業務に関するお客様からの苦情など」の範囲外の場合
- ② 訴訟係争中または訴訟終了後の場合（民事調停などを含む）
- ③ 弁護士会などのあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合
- ④ 苦情などの内容が、JAなどの経営方針あるいは、JAなどの役職員個人に係わる事項の場合
- ⑤ 明らかに不当な目的で、またはみだりに苦情などの申し出をしたと認められる場合
- ⑥ 一事案について、再度、苦情などの解決支援の申し出がなされている場合

## 新潟県JAバンク相談所

電話番号：025-224-3100

受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時

（祝日および金融機関の休業日を除く）

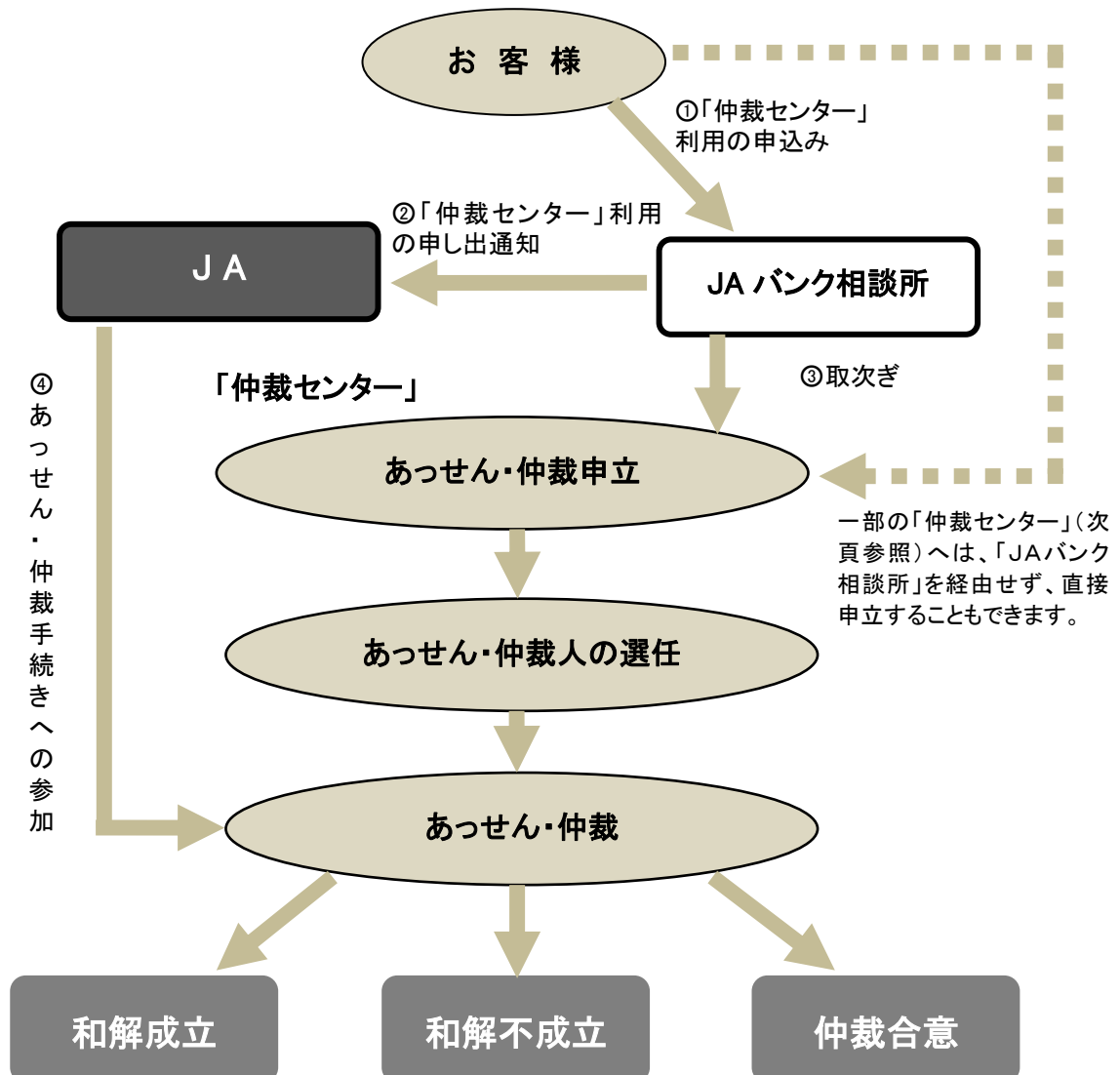
## 「仲裁センター」のご案内

JA などが行う信用事業の業務に関する苦情などについて納得が得られないお客様、または「JA バンク相談所」へのお申し出から2ヵ月以上にわたり苦情の解決が図られていないとされるお客様が、第三者機関の利用を希望される場合は、JA バンクの「紛争解決措置」として「JA バンク相談所」を通じて、弁護士会などの運営する「仲裁センター」をご利用いただくことができます。（お申し出の内容によっては、ご利用いただけない場合があります。その際は、お客様にその旨をご説明いたします。）

## 「仲裁センター」の利用手続き

「仲裁センター」の利用を希望される場合は、「JA バンク相談所」所定の「利用申出書」によりお申し込みください。「JA バンク相談所」は、お客様のご希望について JA などに通知し、あっせんなどの手続きについてご連絡いたします。なお、「仲裁センター」の利用により紛争が解決した際に必要となる成立手数料など、お客様にご負担いただく費用などについては、あらかじめ「JA バンク相談所」にお問合せください。

## 「仲裁センター」の利用手続きの流れ



## ご利用いただける「仲裁センター」

東京弁護士会紛争解決センター	第一東京弁護士会仲裁センター
第二東京弁護士会仲裁センター	新潟県弁護士会示談あっせんセンター

「JAバンク相談所」を経由せず、直接申立することができる「仲裁センター」です。

また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）の仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める移管調停および現地調停の方法があります。なお、移管調停、現地調停は全国のすべての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容はJAバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センター等にお問い合わせください。

上記以外にも紛争解決のお申し出を受け付けている機関があります。詳しくは「JAバンク相談所」にご相談ください。

## 「JAバンク相談所」における相談・苦情などにかかる個人情報の利用について

- 「JAバンク相談所」では、お客様からのご相談・苦情などへの円滑な対応を実施するために、ご相談・苦情などをお受けするにあたり、お名前、ご住所、お電話番号をお聞きする場合があります。これらの個人情報は、お客様からのご相談・苦情などの対応にのみ利用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。
- ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情など事例として利用させていただくことがあります。

★JAなどの行う信用事業に関するご相談・苦情は、まずこちらにお申し出ください。

### 当JAの相談・苦情など受付窓口

相川支店	TEL 0259-74-2061
高千出張所	TEL 0259-78-2111
佐和田支店	TEL 0259-57-2131
金井支店	TEL 0259-63-3131
吉井出張所	TEL 0259-63-6101
新穂支店	TEL 0259-22-3131
畑野支店	TEL 0259-66-3131
真野支店	TEL 0259-55-3131
小木支店	TEL 0259-86-3121
赤泊支店	TEL 0259-87-3131
両津支店	TEL 0259-27-5118
加茂出張所	TEL 0259-27-6171
河崎営業所	TEL 0259-27-7111

上記支店、出張所、営業所のほか、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（金融事業部 業務課）  
電話番号：0259-27-5187  
電子メール：kinyukyousai@ja-sado-niigata.or.jp  
受付時間：午前8時30分～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）