

# JAバンクの苦情処理措置および

## 紛争解決措置について

八王子市農業協同組合

平成30年6月1日現在

### 苦情処理措置の概要

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、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、当組合の窓口へお申し出ください。

大和田支店	042-642-8171	恩美支店	042-651-2711
元八王子支店	042-625-1235	加住支店	042-691-1165
片倉支店	042-635-5051	浅川支店	042-664-1111
横山支店	042-661-1340	由木支店	042-676-8221
川口支店	042-654-4055		

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

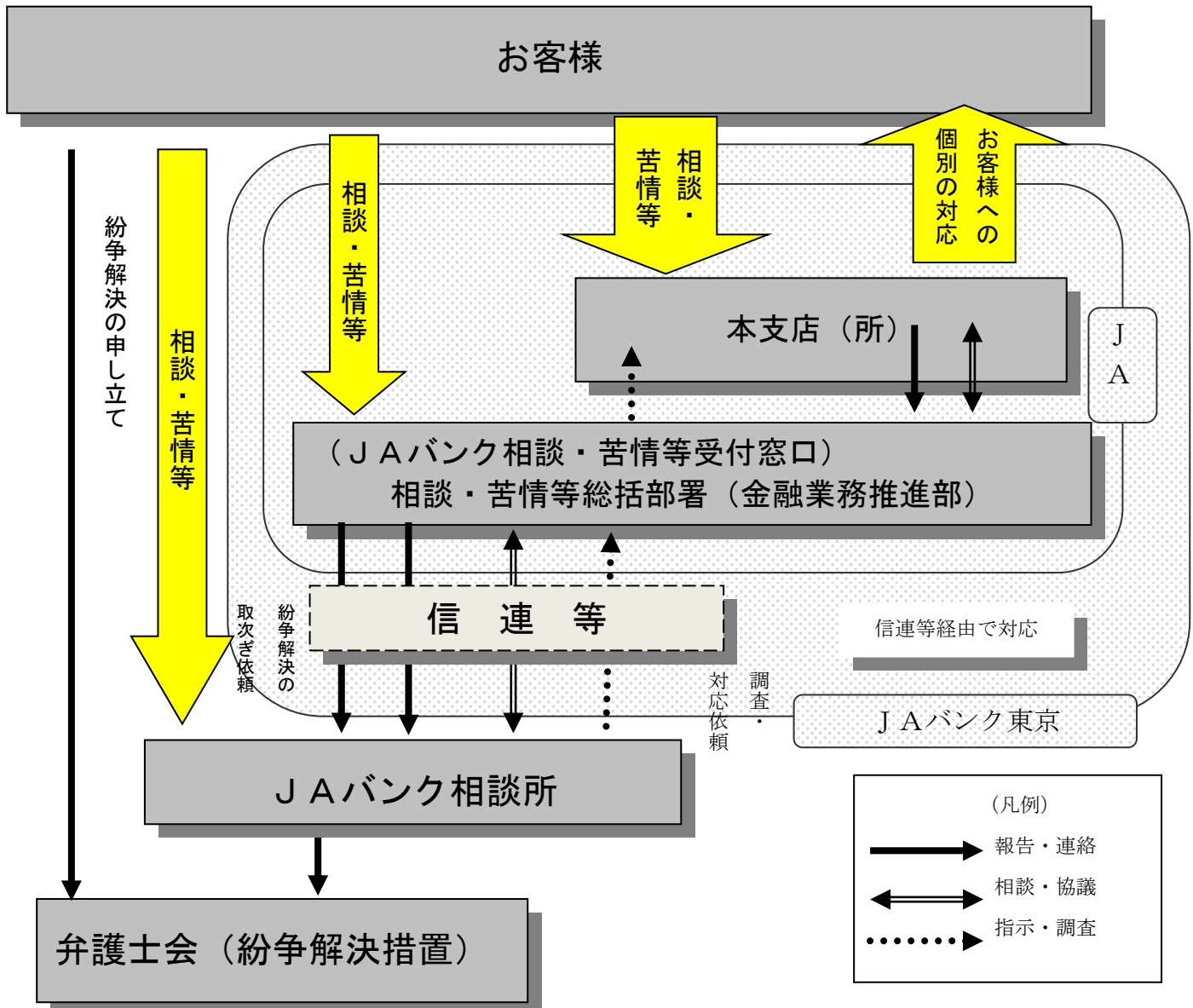
JA八王子 相談・苦情等受付窓口  
電話番号：042-666-6511  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

- 4 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、お申出者のご理解を得たうえで、JAバンク東京や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  
 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

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、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。



お客様が直接【紛争解決の申し立て】行うことが可能な弁護士会は東京弁護士会、第一弁護士会、第二弁護士会です。