

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

岩手中央農業協同組合  
平成30年7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。

本所金融部	019-676-3111
赤石支所	019-672-3315
志和支所	019-673-7111
東部支所	019-672-3345
矢巾支所	019-697-6888
飯岡支所	019-638-0620
見前支所	019-638-1530
本宮支所	019-635-1315
太田支所	019-659-0616

上記本支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

電話番号：019-676-3119

電子メール：354100101@jaiwate.or.jp

- 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)