

JA バンクは、お客様の声を誠実に受け止めます。

「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

「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

JAバンク相談・苦情など受付窓口

北海道 JAバンク相談所

電話番号：011-232-5031

受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時

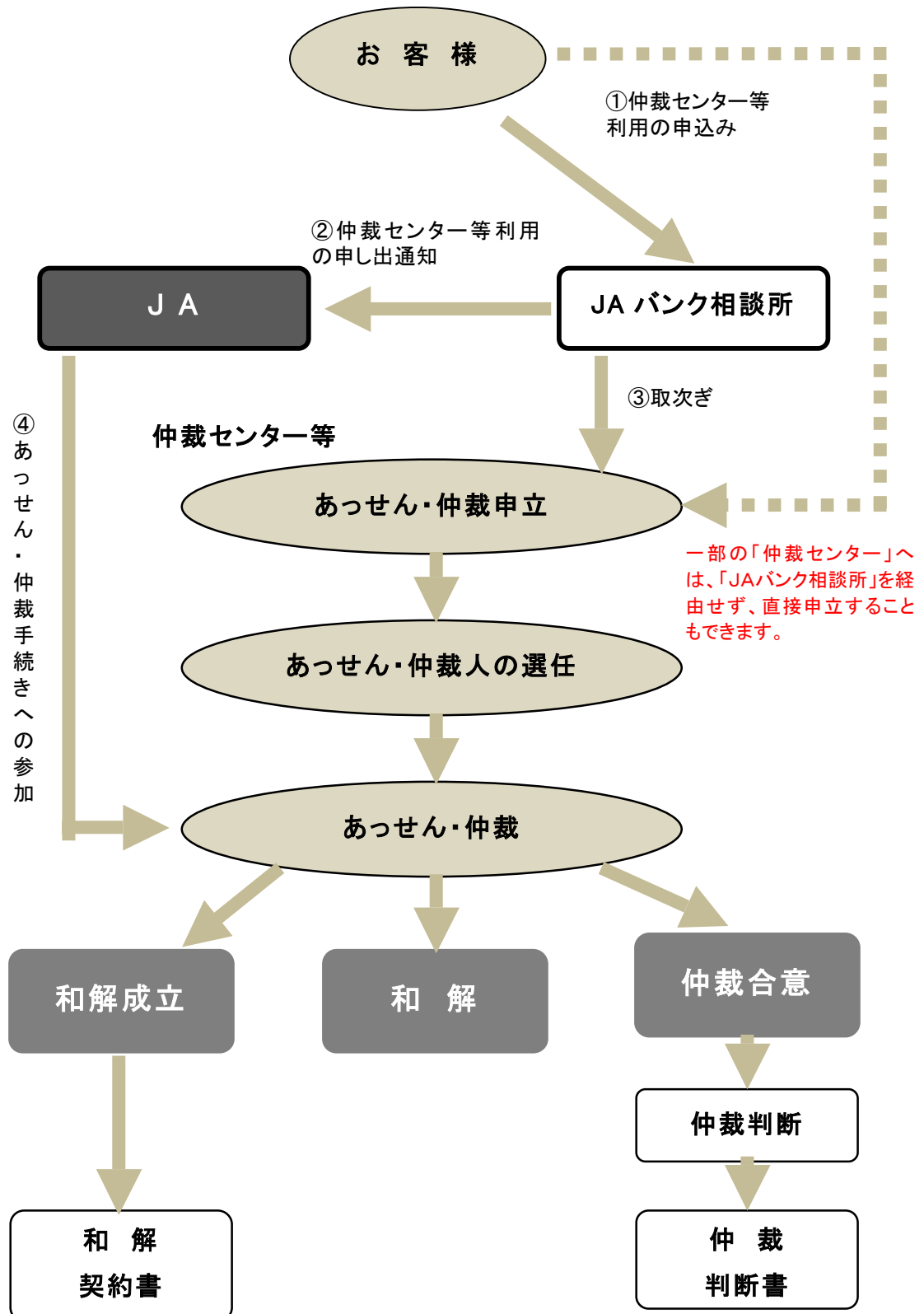
（午前12時～午後1時を除く）

（土・日曜日および祝日を除く）

「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。) **なお、直接お申し立ていただくことも可能です。**

仲裁センター等の利用手続きの流れ



「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。

ご利用いただける「仲裁センター」

札幌弁護士会 紛争解決センター
電話番号：011-251-7730

「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ありません。
- 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

本 所 金融共済部 金融共済課・融資課
0162-82-2112
沼川支所 管理金融課 0162-74-2111

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

当JA本店（所）統括部署 相談・苦情など受付窓口
電話番号：0162-82-2112

受付時間：午前9時～午後5時
金融機関の休業日および年末年始を除く

- 北海道農業協同組合中央会が設置・運営する北海道JAバンク相談所でも、信用事業に関する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、お申し出者のご了承を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。