

# JAバンクは、お客さま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、公正・中立な第三者機関で、JAなどが行う貯金・貸出などの信用事業の業務に関する、お客さまの苦情などを受付けます。

「JAバンク相談所」は、お客さま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、お客さまのご了解を得たうえで、当該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、お客さま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など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うこととします。

また、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しますなど、誠意をもって対応いたします。

「JAバンク相談所」では、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度で臨み、お客さまの正当な権利を損なうことがないよう心がけております。JAなどの信用事業に関するお取引でお困りの場合などは、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

お客さまの苦情などの内容が以下の事項のいずれかに該当する場合は、「JAバンク相談所」ではお受けすることができないことがあります。この場合には、お客さまにその旨をご説明いたしますのでご了承ください。

- ①「JAなどが行う信用事業の業務に関するお客さまからの苦情など」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
- ⑦申出人が反社会的勢力等であることが疑われる場合

## 一般社団法人JAバンク・JF マリンバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

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）

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JA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。

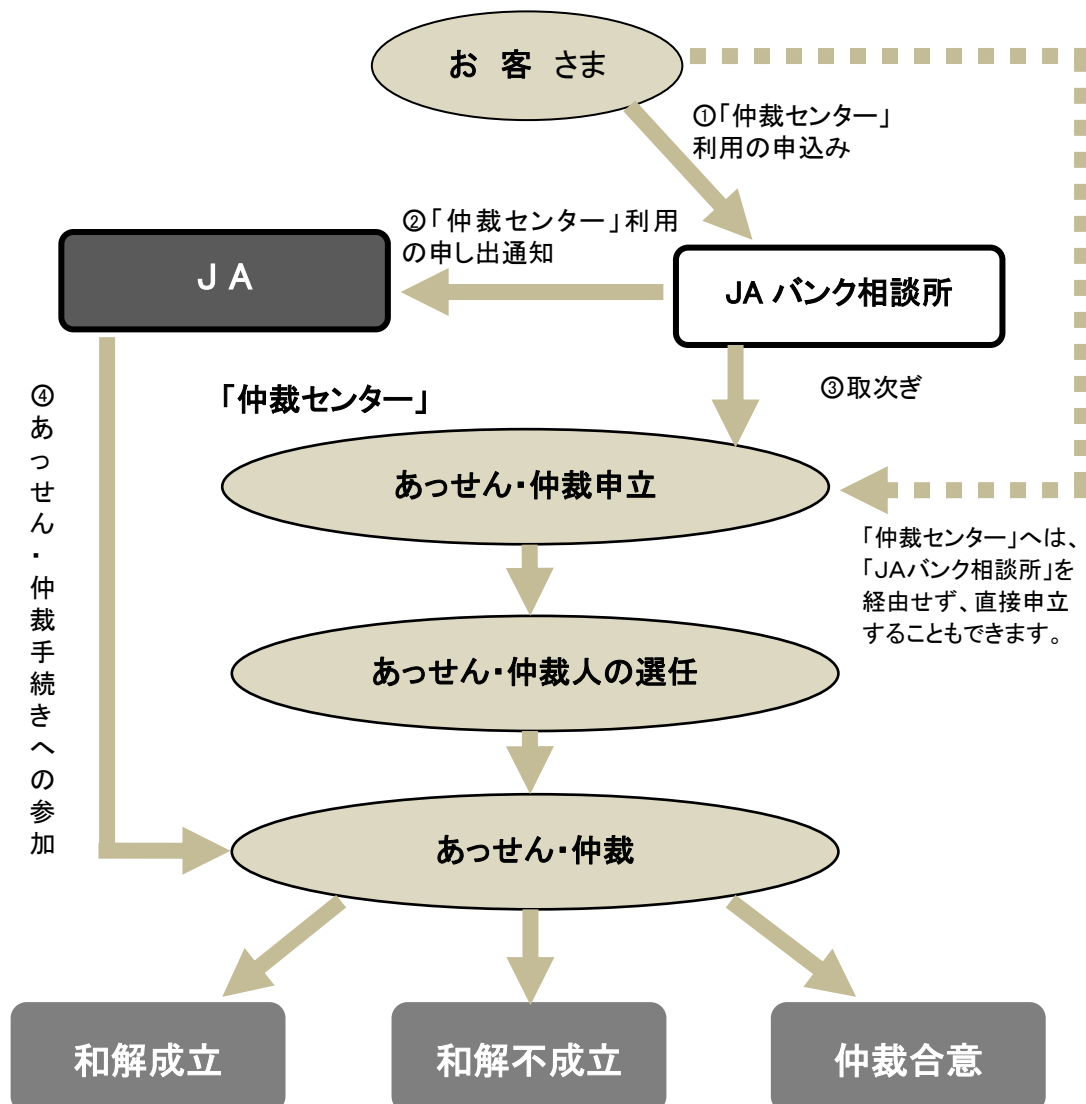
## 「仲裁センター」のご案内

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さま、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さまが、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、お客さま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、お客さまのご希望について 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、お客さま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」

### 札幌弁護士会 紛争解決センター

電話番号：011-251-7730

受付時間：午前9時～午後4時（午前12時～午後1時を除く）

月曜日～金曜日（祝日を除く）

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、適切なお客さま対応を行うため、お電話の内容を録音させていただく場合があります。
- 「JAバンク相談所」では、お客さまからのご相談・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、お客さまからのご相談・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

本所（別海） 貯金課 0153-75-2204

西春別支所 金融共済課 0153-77-2031

上春別支所 金融共済課 0153-75-6001

根室支所 金融共済課 0153-22-2121

受付時間：午前9時～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）