

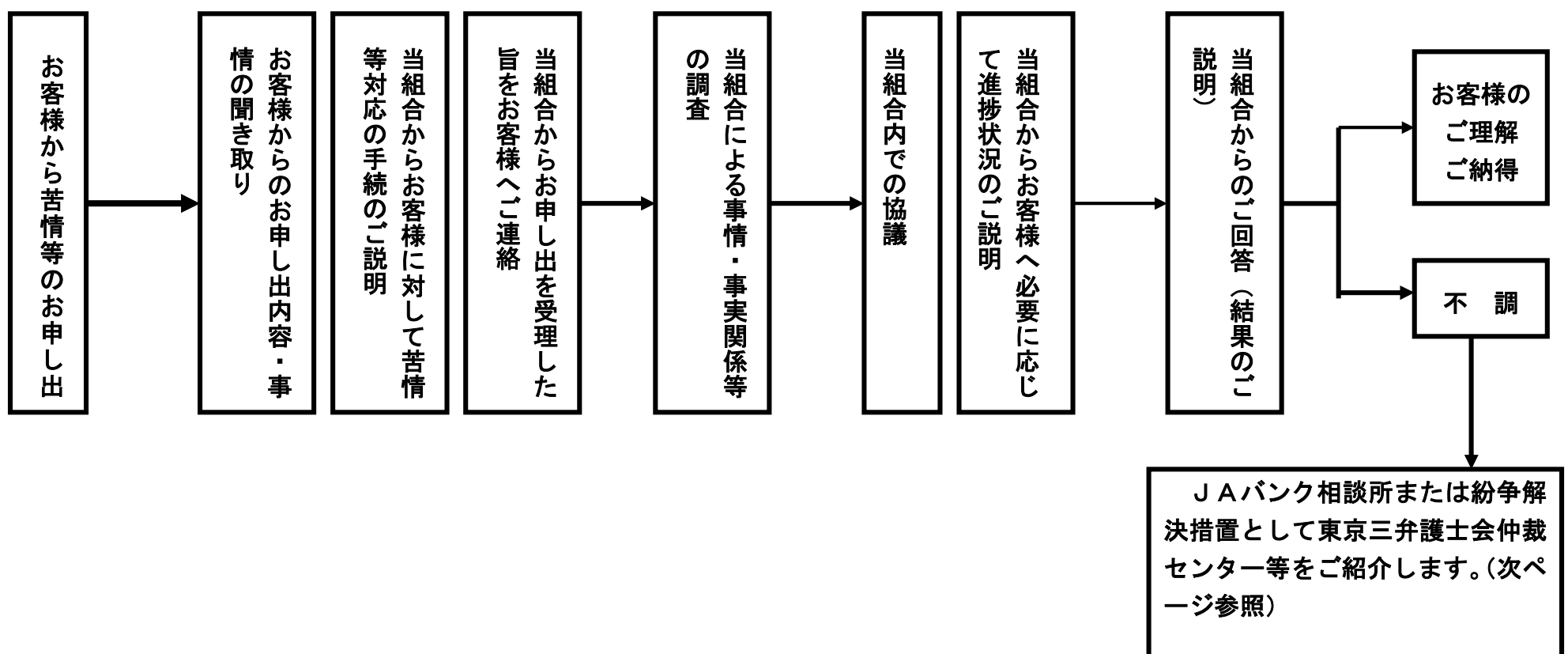
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

グリーン長野農業協同組合

- 1 お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本支店（所）で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
- 2 当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3 ご相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、お客様からお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限りお客様のご理解とご納得をいただいで解決することを目指します。
- 4 ご相談・苦情等の内容やお客様のご要望等に応じ、お客様に適切な外部機関（金融ADR制度において当組合が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む。）をご紹介しますとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。
- 5 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間にあっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等をお客様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



J Aバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

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、J Aバンク（貯金やお借入など）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 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 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。

名 称	住 所	電話番号	F A X 番号
篠ノ井支所	長野市篠ノ井布施高田 961-2	026-292-0146	026-293-5815
塩崎支所	長野市篠ノ井塩崎角間 3371	026-292-2206	026-293-5636
川柳支所	長野市篠ノ井二ツ柳 654	026-292-0134	026-293-5573
信里支所	長野市篠ノ井有旅 1192-1	026-292-0217	026-293-5632
共和支所	長野市篠ノ井岡田 1147-5	026-292-2081	026-293-5519
篠ノ井東支所	長野市篠ノ井東福寺 1823-1	026-292-1211	026-293-2917
信田支所	長野市信更町田野口 800	026-299-2211	026-299-2212
更府支所	長野市信更町安庭 1010	026-299-2221	026-299-2223
大岡支所	長野市大岡乙 274-1	026-266-2231	026-266-2045
松代支所	長野市松代町松代 163-9	026-278-2601	026-278-4948
松代東支所	長野市松代町東条 3420-2	026-278-2011	026-278-6864
寺尾支所	長野市松代町柴 350-1	026-278-2026	026-278-4617
中津支所	長野市川中島町今井 7-2	026-284-4407	026-283-0179
御厨支所	長野市川中島町御厨 1200	026-284-4052	026-284-4057
川中島支所	長野市川中島町上氷鉋 1389	026-284-4032	026-283-1370
更北支所	長野市稲里町下氷鉋 417	026-284-3038	026-284-8525
青木島支所	長野市青木島町大塚 1486	026-284-2011	026-284-2758
真島支所	長野市真島町真島 2295-1	026-284-2004	026-284-2127
若穂支所	長野市若穂川田 3285-1	026-282-2023	026-282-2421
綿内支所	長野市若穂綿内 8496-1	026-282-3511	026-282-3512
本所（金融部）	長野市篠ノ井布施高田 961-2	026-292-0552	026-293-3061

- 4 当組合の他に、J Aバンク相談所でも、J Aバンクに関するご相談・苦情をお電話にて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、長野県J A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、J A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。

J Aバンク相談所

[一般社団法人J Aバンク・J Fマリンバンク相談所内]

電話番号 03-6837-1359

受付時間 9:00～17:00 (金融機関休業日を除きます)

※お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

- 5 以下の弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合「金融」部または上記J Aバンク相談所へお申し出ください。なお、直接申しいただくことも可能です。

名 称	東京弁護士会	第一東京弁護士会	第二東京弁護士会
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6 階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2255
受付時間	平日 9:30～12:00 13:00～16:00 (土日祝日、年末年始除く)	平日 10:00～12:00 13:00～16:00 (土日祝日、年末年始除く)	平日 9:30～12:00 13:00～17:00 (土日祝日、年末年始除く)

また、東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）が設置・運営する紛争解決センターでは、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方法がありますが、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ東京三弁護士会、J Aバンク相談所にお尋ねください。

(1) 現地調停

東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。例えば、お客様は、長野県弁護士会にお越しいただき、当該弁護士会のあっせん人とは面談で、東京の弁護士会のあっせん人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことで、手続を進めることが可能です。

(2) 移管調停

東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。例えば、埼玉県弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続を進めることが可能です。

名 称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 紛争解決センター	第二東京弁護士会 紛争解決センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 (弁護士会館内)		
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	平日 9:30～12:00 13:00～16:00 (土日祝日、年末年始除く)	平日 10:00～12:00 13:00～16:00 (土日祝日、年末年始除く)	平日 9:30～12:00 13:00～17:00 (土日祝日、年末年始除く)

- 6 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、関係部署・外部機関と必要に応じて連携しつつ、事実関係を十分に把握し、迅速かつ適切に対応することで、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

