

# 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」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」の受付対象事項

「JAバンク相談所」で受け付ける事項は、JA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

## 富山県JAバンク相談所

電話番号：076-445-2017

受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時

（祝日および金融機関の休業日を除く）