

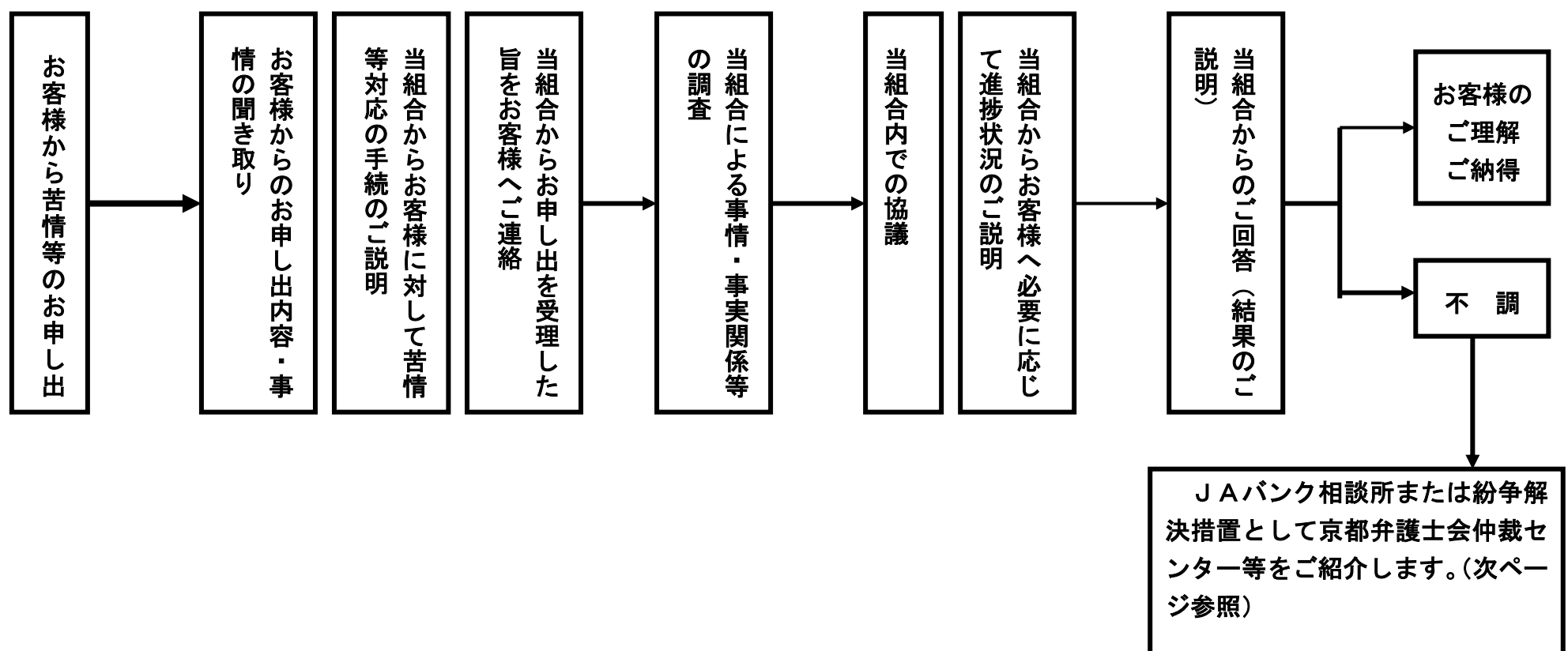
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

京都農業協同組合

- 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。）をご紹介するとともに、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、当組合の窓口または以下の部署へお申し出ください。

## 【支店窓口】

京北支店	075-852-0250	亀岡中央支店	0771-22-1186	峰山支店	0772-62-0231
美山支店	0771-75-0013	亀岡西部支店	0771-26-2006	大宮支店	0772-68-1000
園部支店	0771-62-0560	亀岡大井支店	0771-24-0770	網野支店	0772-72-5000
八木支店	0771-42-2129	保津支店	0771-24-0880	弥栄支店	0772-65-2231
日吉支店	0771-72-0080	亀岡中部支店	0771-22-0240	間人支店	0772-75-0440
丹波支店	0771-82-1125	亀岡川東支店	0771-22-0669	久美浜支店	0772-82-1200
瑞穂支店	0771-86-0160	篠支店	0771-22-0104	宮津支店	0772-22-1781
和知支店	0771-84-0300	岩滝支店	0772-46-3055	宮津府中支店・伊根支店	0772-27-0026
福知山支店	0773-22-6205	加悦支店	0772-42-2175		
福知山東部支店	0773-27-3801	野田川支店	0772-43-0201		

## 【上記支店のほか、下記の窓口でも受け付けます】

### 京都農業協同組合 信用部

住 所 〒621-0806 京都府亀岡市余部町天神又2

電話番号 0771-22-6982 F A X 0771-22-1442

電子メール sinyo-6@kyoto-ja.jp

受付時間 午前8:45～午後5:00

受付媒体 電話、電子メール、F A X、

- 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、J Aバンク京都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、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 信用部または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。なお、名称欄に「◆」を付している弁護士会は直接申しいただくことも可能です。

名 称	◆京都弁護士会	◆兵庫県弁護士会	公益社団法人 民間総合調停センター
住 所	〒604-0971 京都市中京区富小路通丸太 町下ル	〒650-0016 神戸市中央区橋通 1-4-3 兵庫県弁護士会館内 2 階	〒530-0047 大阪市北区西天満 1-12-5 大阪弁護士会館 1 階
電話番号	075-231-2378	078-341-8227	-
受付時間	月～金曜日（祝日を除く） 9:30～12:00 13:00～16:30	月～金曜日（祝日を除く） 10:00～17:00	-

※2023年2月時点となります。最新の情報については、弁護士会のホームページをご確認ください。

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、兵庫県弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、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、兵庫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	月～金曜日（祝日を除く） 9:30～12:00 13:00～16:00	月～金曜日（祝日を除く） 10:00～12:00 13:00～16:00	月～金曜日（祝日を除く） 9:30～12:00 13:00～17:00

※2023年2月時点となります。最新の情報については、弁護士会のホームページをご確認ください。

- 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。

