

# J Aバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

秋田たかのす農業協同組合

## 苦情処理措置の概要

平成31年2月1日現在

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 相談・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 相談・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 受け付けた相談・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出ください。

本店金融共済部 0186-62-3700

上記本店のほか下記の窓口でも受け付けます。

J Aバンク相談・苦情等受付窓口

電話番号：0186-62-3700

受付時間：午前9時～午後5時

(金融機関の休業日を除く)

- ④ 秋田県農業協同組合中央会が設置・運営する秋田県J Aバンク相談所でも、J Aバンクに関するご相談・苦情をお受けしております。公平・中立な立場でお申出をうかがい、お申出者のご理解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

秋田県J Aバンク相談所

電話番号：018-864-2030

受付時間：午前9時～午後5時

(金融機関の休業日を除く)