

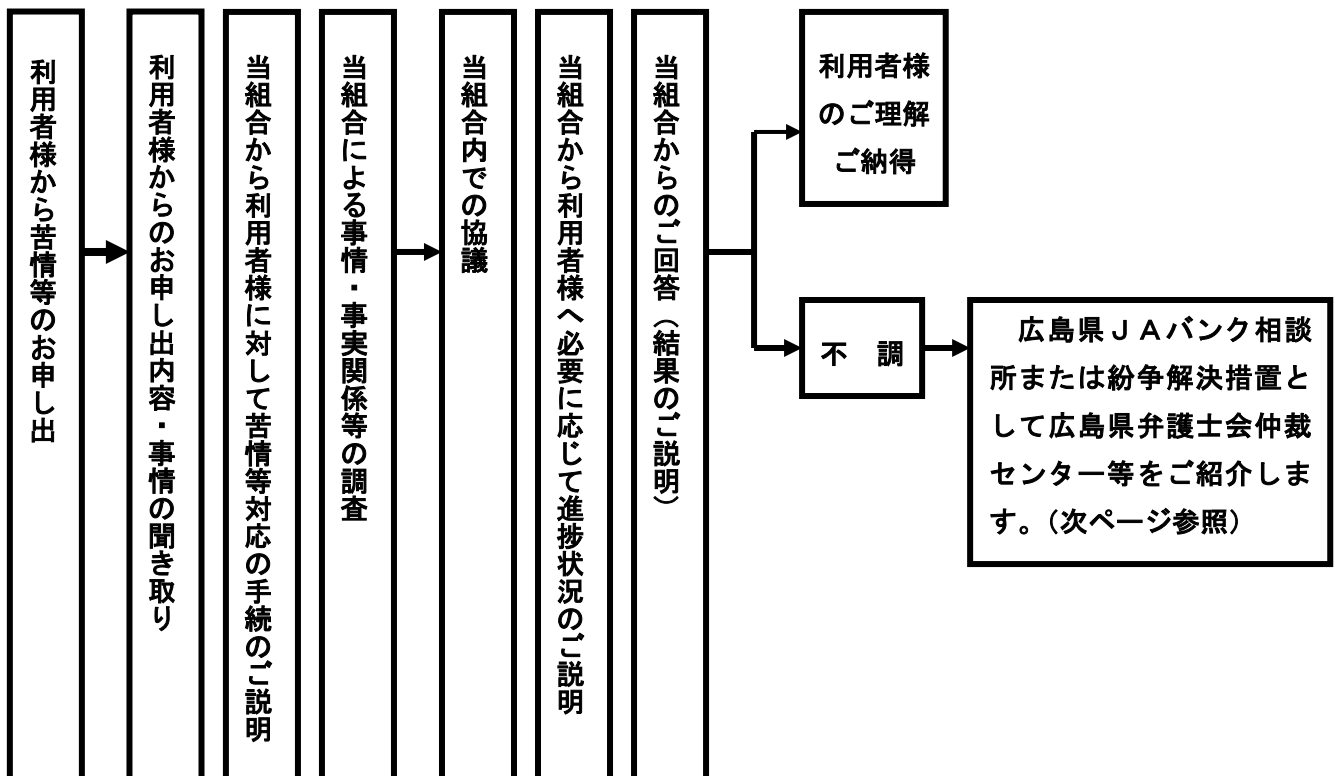
利用者様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則の概要]

広島市農業協同組合

- 1 利用者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、利用者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、可能な限り利用者様のご理解とご納得をいただいて解決することを目指します。
- 4 ご相談・苦情等の内容や利用者様のご要望等に応じ、利用者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であっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等を利用者様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当組合が対応いたしますが、利用者様が外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。

【直接申立ができる弁護士会】

• 広島弁護士会仲裁センター

電話番号：082-225-1600

受付時間：午前10時～午後4時

月曜日～金曜日（祝祭日、その他弁護士会が指定する休日を除く）

JAバンク相談・苦情等受付窓口

【受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）】

（貯金などに関すること） 金融事業部事務集中課

電話番号：082-831-5920

（ローンなどに関すること） 金融管理部融資管理課

電話番号：082-831-5922

広島県JAバンク相談所

電話番号：082-545-1601

【受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）】

弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。
広島県生活センター（082-223-6111）