

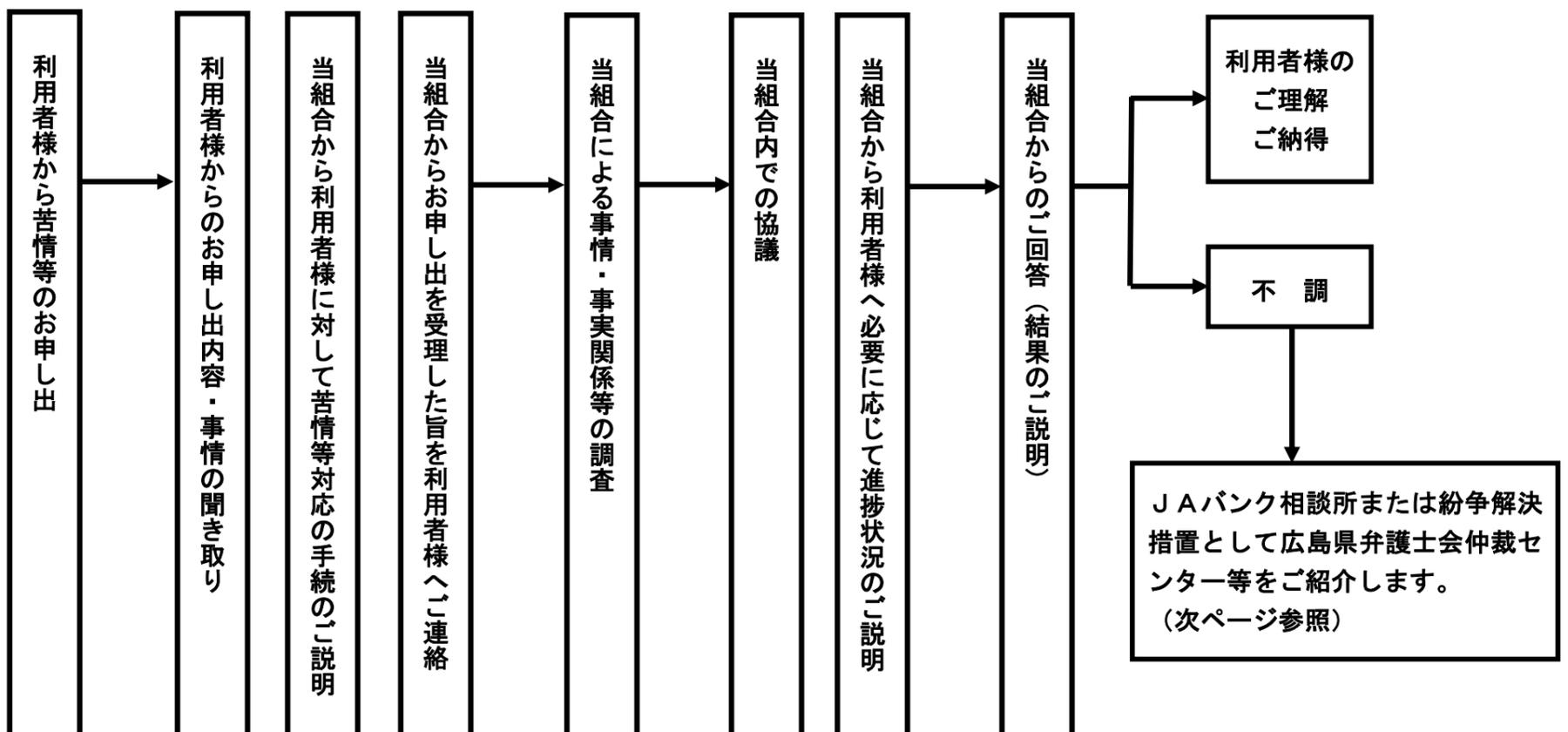
# 利用者様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

## [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利用者様に対して行います。

## [標準的な手続の流れ]



# J Aバンクは、利用者様の声を 誠実に受け止めます

当組合では、利用者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、利用者様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ利用者様にご理解・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。

J A広島市の各支店 各支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〉

（貯金などに関すること）

・金融管理部 事務集中課 電話番号：082-831-5920

（ローンなどに関すること）

・融資部 債権保全課 電話番号：082-831-5923

受付時間 9：00～17：00

（金融機関の休業日を除く）

- 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、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）

※利用者様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、また利用者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 広島弁護士会が設置・運営する仲裁センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合の窓口または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。なお、広島弁護士会に直接申立いただくことも可能です。

名 称	広島弁護士会仲裁センター（はなしあいサポートセンター）
住 所	〒730-0012 広島市中区上八丁堀 2-73 広島弁護士会館
電話番号	0 8 2 - 2 2 5 - 1 6 0 0
受付時間	平日 9 : 3 0 ~ 1 6 : 0 0

※上表の内容は 2025 年 4 月現在のものです。最新の情報は、弁護士会にご確認ください（弁護士会のホームページ等）。

- 6 当組合は、下図のような態勢で利用者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。

