

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、当組合の支店窓口または以下の部署へお申し出ください。

J Aしみず（清水農業協同組合） 金融部業務課
住 所 〒424-0192 静岡市清水区庵原町1番地
電話番号 054-367-3206 FAX 054-364-2296
受付時間 8:15～17:00
受付媒体 電話、FAX、手紙、面談

- 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）

※お客様の個人情報は、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 静岡県弁護士会が設置・運営するあっせん・仲裁センターで紛争の解決を図ることも可能ですが、当組合「金融部業務課」または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。

名 称	静岡県弁護士会 あっせん・仲裁センター
住 所	静岡支部 〒420-0853 静岡市葵区追手町10-80 浜松支部 〒430-0929 浜松市中区中央1-9-1 沼津支部 〒410-0832 沼津市御幸町24-6
電話番号	J Aバンク相談所（03-6837-1359）を通じてのご利用となります（直接申立不可）。
受付時間	

※上表の内容は2023年2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）。

[裏面に続く]

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。

