

信用事業の苦情処理措置および紛争解決措置について

えちご上越農業協同組合
平成31年4月1日現在

苦情処理措置

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、信用事業にかかる相談・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。

※「相談・苦情等」とは、信用事業にかかる相談・苦情・紛争等に該当するものをいいます。

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、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し出ください。

店舗番号	店舗名	電話番号	店舗番号	店舗名	電話番号	店舗番号	店舗名	電話番号	店舗番号	店舗名	電話番号
001	本店金融共済部 金融課	025-527-2020	015	谷浜支店	025-546-2331	101	安塚支店	025-592-2019	302	新井支店	0255-72-2260
			025	富岡出張所	025-523-5330	110	浦川原支店	025-599-2331	307	泉支店	0255-75-2322
002	和田支店	025-524-2701	027	上越支店	025-524-6444	120	大島支店	025-594-3346	312	中郷支店	0255-74-2033
003	中央支店	025-524-3930	030	三和支店	025-532-2311	202	はまなす支店	025-536-2283	313	板倉支店	0255-78-2311
005	春日支店	025-523-2885	035	清里支店	025-528-3131	211	大潟支店	025-534-3121	316	関山支店	0255-82-2002
010	有田支店	025-543-2661	040	牧支店	025-533-6121	221	頸城支店	025-530-2321	320	妙高高原支店	0255-86-3121
011	八千穂南川支店	025-531-0717	051	名立支店	025-537-2211	231	吉川支店	025-548-2323			

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

電子メールの場合は右記のアドレスで受け付けます。 soumu@ja-ej.com

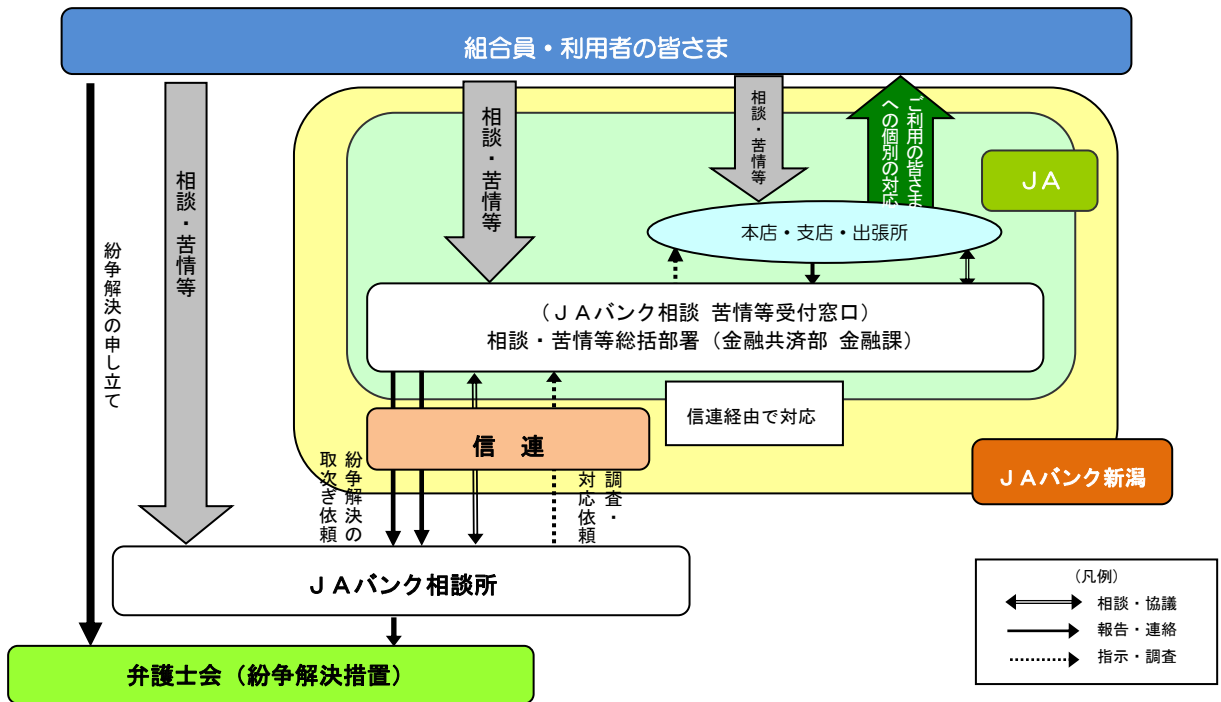
4. JAバンク相談所でも、信用事業に関するご相談・苦情等をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出をうかがい、お申出者のご理解を得たうえで、JAバンク新潟やご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。なお、個別のお取引内容や手続き、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問合せにつきましては、JAバンク相談所ではお答えできないこともございますので、当組合の窓口にお問い合わせください。

JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359 受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

相談・苦情等受付・対応態勢

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、迅速な解決に努めるとともに、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に活用します。



紛争解決措置

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、納得のいくような解決ができず、お客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弁護士会を利用できます。

東京弁護士会紛争解決センター

TEL03-3581-0031 月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）
受付時間：午前9時30分～午前12時 午後1時～午後3時

第一東京弁護士会仲裁センター

TEL03-3595-8588 月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）
受付時間：午前10時～午前12時 午後1時～午後4時

第二東京弁護士会仲裁センター

TEL03-3581-2249 月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）
受付時間：午前9時30分～午前12時 午後1時～午後5時

新潟県弁護士会示談あっせんセンター

TEL025-222-5533（内線119） 月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）
受付時間：午前9時～午前12時 午後1時～午後5時

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。詳しくは当組合の窓口にご相談ください。