

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

十日町農業協同組合  
平成31年4月1日現在

## 苦情処理措置の概要

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、JA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し出ください。

本店 信用部	025-757-1572	十日町支店	025-752-3164
きたはら支店	025-752-3008	吉田支店	025-752-2872
水沢支店	025-758-3121	川治支店	025-752-2171
川西支店	025-768-3331	中里支店	025-763-2521
松代支店	025-597-2002	松之山支店	025-596-2011

最寄りの支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JAバンク相談・苦情等受付窓口(本店信用部)  
電話番号：025-757-1572  
電子メール：[jnfo@ja-tokamachi.or.jp](mailto:jnfo@ja-tokamachi.or.jp)  
受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

- 4 JAバンク相談所でも、JA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・手数料等のお問い合わせにつきましては、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）