

## 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。**

|        |              |         |              |
|--------|--------------|---------|--------------|
| 菊池中央支所 | 0968-24-1111 | 合志中央支所  | 096-248-1120 |
| 七城中央支所 | 0968-25-2148 | 西合志中央支所 | 096-242-1163 |
| 旭志中央支所 | 0968-37-3131 | 大津中央支所  | 096-293-3211 |
| 泗水中央支所 | 0968-38-2711 | 菊陽中央支所  | 096-232-2211 |

上記本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  
電話番号：0968-23-3504  
電子メール：kinyu-chok01@kik.kasias.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 熊本県農業協同組合中央会が設置・運営する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、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)