

# JAバンクの苦情処理および紛争解決措置について

 JAバンクでは、お客様の声を受け止めるため、**各種の相談窓口**をご用意しています。

## ① まずは JA 菊池の窓口、または以下の担当部署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

上記中央支所のほか下記窓口でも受け付けます。

本所：金融部 電話番号：0968-23-3504  
電子メール：kinyu-chok01@kik.kasias.or.jp  
受付時間 9：00～17：00（金融機関休業日を除きます）

- ・当JA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、当JAとの貯金やお借入などのお取引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。

## ② もしくは外部機関である「JAバンク相談所」にご連絡ください

### JAバンク相談所

[ 一般社団法人 JAバンク・JF 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）

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JAバンクホームページ内の当相談所のページ（<https://www.jabank.org/support/soudan/>）をご確認ください。

- ・JAバンク相談所でも、当JAが行う貯金・貸出などの信用事業等に関する苦情等をお電話にて直接お受けしております。
- ・JAバンク相談所では、苦情についてはお申出者の了解を得たうえで当JAに速やかに取り次いで解決を促すこと、相談については適切な相談先へご案内することを実施しています。
- ・JAバンク相談所はJAとは別の独立した組織ですので、個別のお取引内容や手続、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かねるため、当JAの窓口にお問合せください。
- ※ お客様の個人情報、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。

## ③ 解決に至らない場合、弁護士会が運営する仲裁センター等をご案内します

- ・なお、紛争の解決手段として、次項に記載の弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等へJAバンク相談所を通してお取次ぎも行ってまいりますので、上記①もしくは②へお申し出ください。

[ 次項に続く ]

・JA 菊池にかかる紛争解決措置として、下記の弁護士会がご利用可能です。

名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター	熊本弁護士会 紛争解決センター
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 (弁護士会館内)			〒860-0844 熊本市中央区水道町9番8号
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	096-325-0913
受付時間	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、 13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、 13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、 13:00～17:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:00～17:00

- ・東京の弁護士会の仲裁センター等は、全国から利用可能です (Web 面談等にも対応)。  
また、東京の弁護士会への申込みにより、全国各地の弁護士会 (ただし、京都・大阪を除く) を紛争の解決に利用することも可能です。  
詳細は、JA バンク相談所または上記東京の弁護士会へお尋ねください。
- ・なお、上記の弁護士会においては、お客様より直接申立ていただくことも可能です。

### 【相談・苦情等受付にかかる対応態勢】

- ・JA 菊池は、下図の取組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。

