

# 苦情処理措置および紛争解決措置について

北海道信用農業協同組合連合会

令和2年1月14日

## 苦情処理措置の概要

当会では、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、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、必要に応じて会内で協議し、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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、会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、当会の本・支所・代理店へお申し出ください。

本所業務部	011-232-6039
札幌支所	011-232-6061
岩見沢支所	0126-22-8204
旭川支所	0166-24-1382
帯広支所	0155-23-2662
北見支所	0157-23-9008
釧路支所	0154-22-4809
にいかっふ代理店	0146-47-3111
しずない代理店	0146-42-1051
ひだか東代理店	0146-22-1500

上記本・支所のほか下記の窓口でも受け付けます。

相談・苦情等受付窓口

電話番号：011-232-6803

電子メール：gyomu@shinren.ja-hokkaido.gr.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、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、対応することとしておりますので、お気軽にお申し出下さい。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、当会の窓口にお問い合わせください。

JAバンク相談所

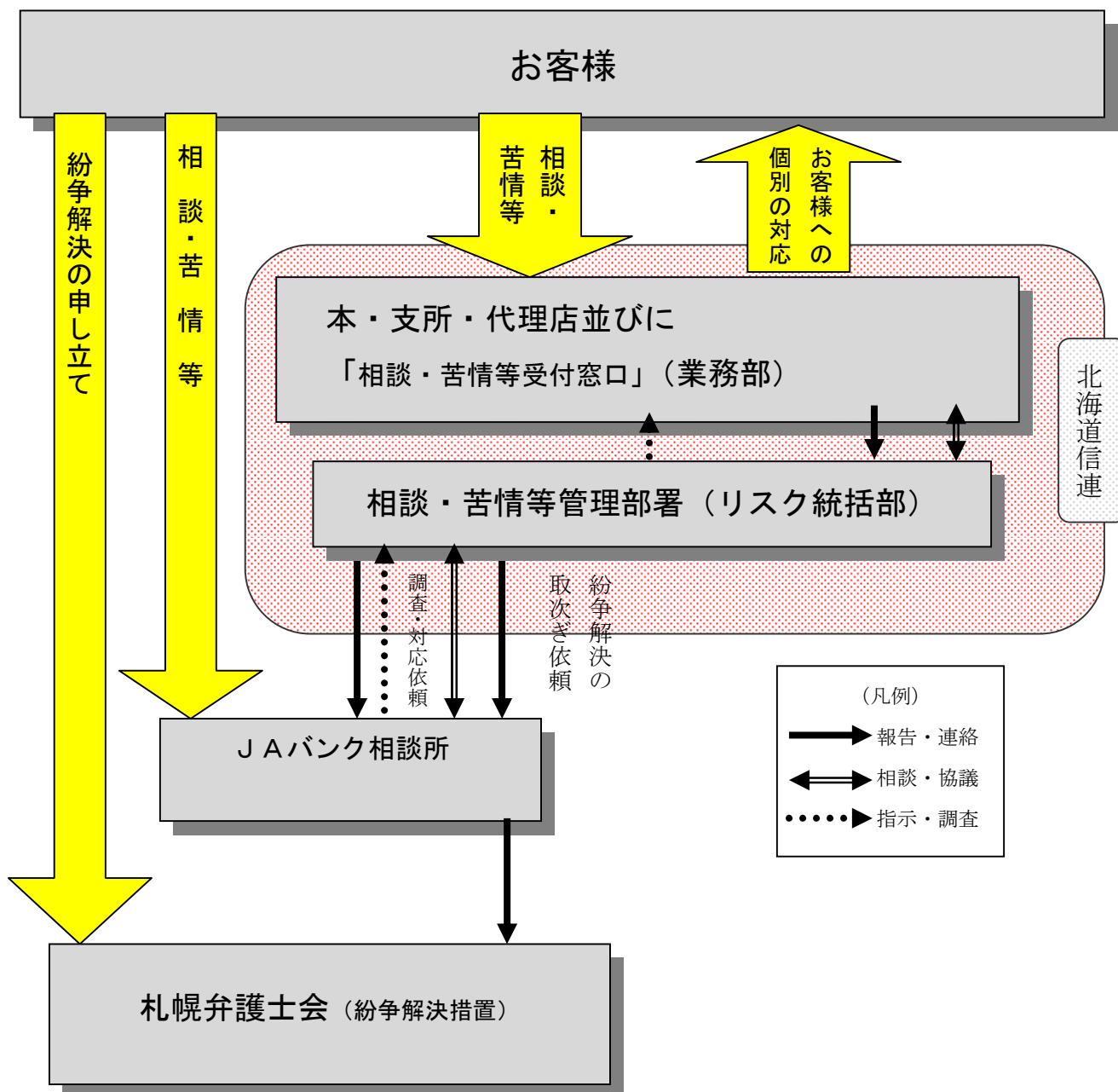
電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日及び年末年始を除く）

## 苦情等受付・対応態勢

当会は、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



## 紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当会が対応いたしますが、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次の弁護士会を利用できます。

### 札幌弁護士会 紛争解決センター

電話番号：011-251-7730

受付時間：午前9時～午後4時（午前12時～午後1時を除く）

月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当会の相談・苦情等受付窓口またはJAバンク相談所にお申し出ください。

なお、直接お申し立ていただくことも可能です。

#### 相談・苦情等受付窓口

電話番号：011-232-6803

受付時間：午前9時～午後5時  
（金融機関の休業日を除く）

#### 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  
（金融機関の休業日及び年末年始を除く）

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。詳しくは当会の相談・苦情等受付窓口にご相談ください。