

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

茨城みなみ農業協同組合

平成30年2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。

板橋支店	0297-58-2551	伊奈中央支店	0297-58-0007
藤代支店	0297-83-0001	寺原支店	0297-74-5811
取手支店	0297-74-7733	守谷支店	0297-48-0005
谷和原支店	0297-52-3030		

上記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：0297-63-2209

電子メール：jaibami.kinyuu@ja-ibaraki.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 茨城県農業協同組合中央会が設置・運営する茨城県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、お申出者のご了解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

茨城県JAバンク相談所

電話番号：029-232-2021

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

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。

