

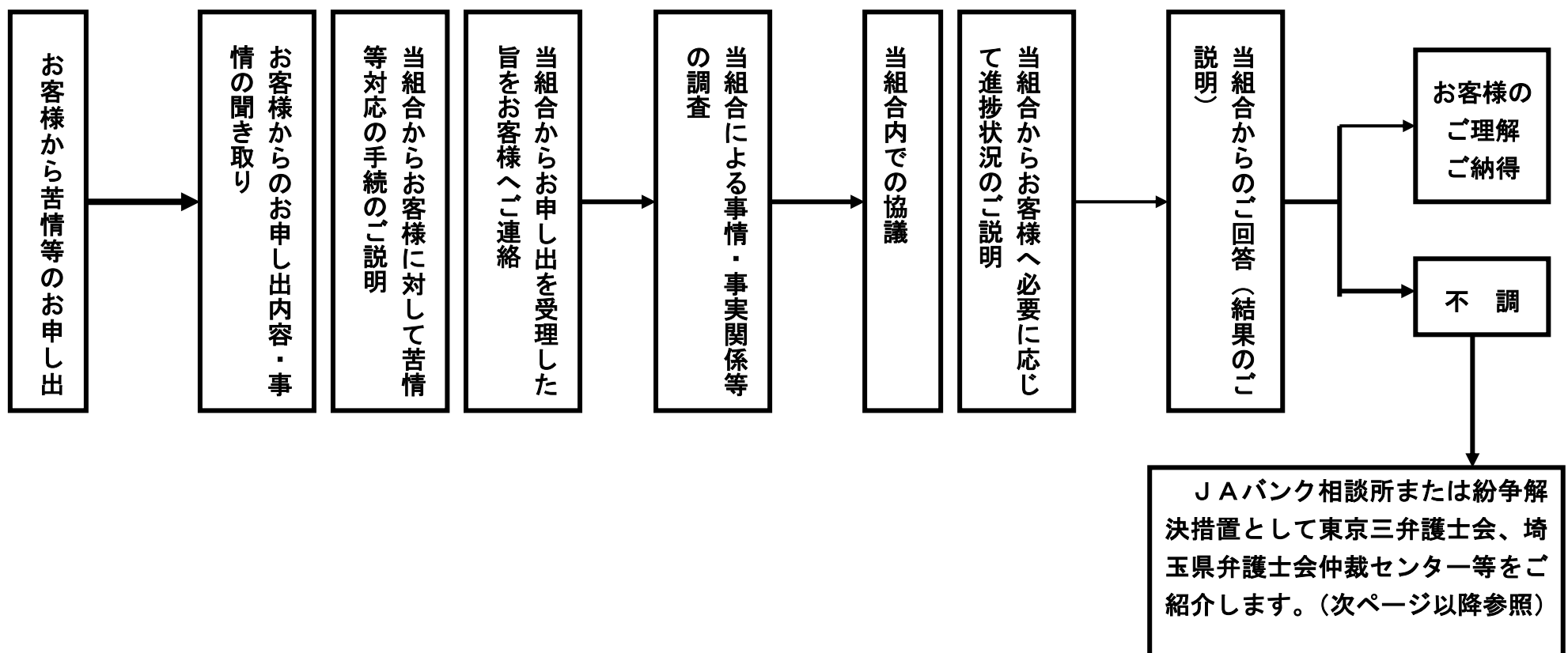
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

ながの農業協同組合

- 1 お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本支所・出張所、店等で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
- 2 当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3 ご相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、お客様からお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限りお客様のご理解とご納得をいただいて解決することを目指します。
- 4 ご相談・苦情等の内容やお客様のご要望等に応じ、お客様に適切な外部機関（金融ADR制度において当組合が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む。）をご紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。
- 5 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間にあっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等をお客様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



J Aバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます

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、J Aバンク（貯金やお借入など）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 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 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。

名 称	住 所	電話番号	F A X 番号
信濃町支所	上水内郡信濃町大字柏原 2566-15	026-255-3030	026-255-5519
飯綱支所	上水内郡飯綱町大字普光寺 937	026-253-2033	026-253-6671
豊野町支所	長野市豊野町豊野 865- 1	026-257-2062	026-257-2580
長野平支所	長野市大字富竹 869- 1	026-296-2722	026-296-1876
長野平南支所	長野市大字北長池 1621	026-243-1114	026-243-1215
裾花支所	長野市戸隠豊岡 1548- 1	026-254-2345	026-254-2896
鬼無里出張所	長野市鬼無里日影 2750- 1	026-256-2244	026-256-2057
西山支所	上水内郡小川村大字高府 9741- 1	026-269-3131	026-269-3673
中条店	長野市中条 2633- 1	026-268-3201	026-267-2460
信州新町支所	長野市信州新町新町 955- 1	026-262-2300	026-262-3421
吉田支所	長野市吉田 2-10- 1	026-241-4964	026-215-1210
芹田支所	長野市大字栗田 78	026-226-6804	026-226-0567
古牧支所	長野市大字高田 660	026-226-5259	026-226-5640
安茂里支所	長野市大字安茂里 3573-2	026-228-1717	026-228-1706
西部店	長野市七二会己 510	026-229-2211	026-229-2830
志賀高原支所	下高井郡山ノ内町大字平穏 2841-4	0269-33-1500	0269-33-1180
夜間瀬店	下高井郡山ノ内町大字夜間瀬 2521	0269-33-1000	0269-33-2430
ちくま埴生支所	千曲市大字鑄物師屋 200	026-272-2323	026-272-5867
戸倉店	千曲市大字千本柳 347	026-275-2040	026-275-3582
屋代支所	千曲市大字雨宮 336-1	026-272-0152	026-273-5918
八幡支所	千曲市大字八幡 3089-2	026-272-1108	026-274-2429
坂城支所	埴科郡坂城町大字坂城 9333-1	0268-82-2032	0268-82-2022
須坂支所	須坂市大字小山 1253-5	026-245-1300	026-248-3423
高山支所	上高井郡高山村大字高井 569	026-245-0184	026-245-8018

名 称	住 所	電話番号	F A X 番号
小布施支所	上高井郡小布施町大字小布施 1507-1	026-247-3131	026-247-4682
飯山支所	飯山市大字飯山 1121-6	0269-62-3121	0269-63-3579
野沢温泉支所	下高井郡野沢温泉村大字豊郷 9759-1	0269-85-3136	0269-85-3960
栄出張所	下水内郡栄村大字北信 3433	0269-87-3121	0269-87-3666
木島平支所	下高井郡木島平村大字往郷 912-2	0269-82-3131	0269-82-3964
常盤支所	飯山市大字常盤 7410	0269-62-3311	0269-62-0501
豊田支所	中野市大字豊津 20	0269-38-3211	0269-38-2546
本所（金融部）	長野市大字中御所字岡田 131-14	026-224-3701	026-224-0013

- 4 当組合の他に、J Aバンク相談所でも、J Aバンクに関するご相談・苦情をお電話にて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、長野県J Aバンク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、J A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。

J Aバンク相談所

[一般社団法人 J Aバンク・J F 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）

※お客様の個人情報や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致します。

- 5 以下の弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等で紛争の解決を図ることも可能ですので、当組合「金融」部又は上記J Aバンク相談所へお申し出ください。なお、直接申立いただくことも可能です。

名 称	東京弁護士会	第一東京弁護士会	第二東京弁護士会
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6 階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2255
受付時間	受付時間 9:30~12:00 13:00~16:00 平日（土日祝日・年末年始 除く※）	受付時間 10:00~12:00 13:00~16:00 平日（土日祝日・年末年始 除く※）	受付時間 9:30~12:00 13:00~17:00 平日（土日祝日・年末年始 除く※）

※詳しくは弁護士会にご確認下さい。

また、東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）が設置・運営する紛争解決センターでは、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法がありますが、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ東京三弁護士会、JAバンク相談所にお尋ねください。

(1) 現地調停

東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。例えば、お客様は、長野県弁護士会にお越しいただき、当該弁護士会のあっせん人とは面談で、東京の弁護士会のあっせん人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことで、手続を進めることが可能です。

(2) 移管調停

東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。例えば、埼玉県弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続を進めることが可能です。

名 称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 紛争解決センター	第二東京弁護士会 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)		
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	9:30～12:00 13:00～16:00 月曜日～金曜日 (土日祝日・年末年始を除く※)	10:00～12:00 13:00～16:00 月曜日～金曜日 (土日祝日・年末年始を除く※)	9:30～12:00 13:00～17:00 月曜日～金曜日 (土日祝日・年末年始を除く※)

※詳しくは弁護士会にご確認下さい。

- 6 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、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。

