

JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

魚沼農業協同組合

令和8年3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。

本店 金融部	025-757-1572	十日町支店	025-752-3164
きたはら支店	025-752-3008	吉田支店	025-752-2872
川治支店	025-752-2171	川西支店	025-768-3331
中里支店	025-763-2521	松代支店	025-597-2002
小千谷支店	0258-83-3429	片貝支店	0258-84-2301
小出支店	025-792-0725	堀之内支店	025-794-2310
広瀬支店	025-799-3311	川口支店	0258-89-2004
津南支店	025-765-3122		

●最寄りの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(本店金融部)

電話番号：025-757-1572

電子メール：jinfo@ja-uonuma.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 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、JAバンク新潟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、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

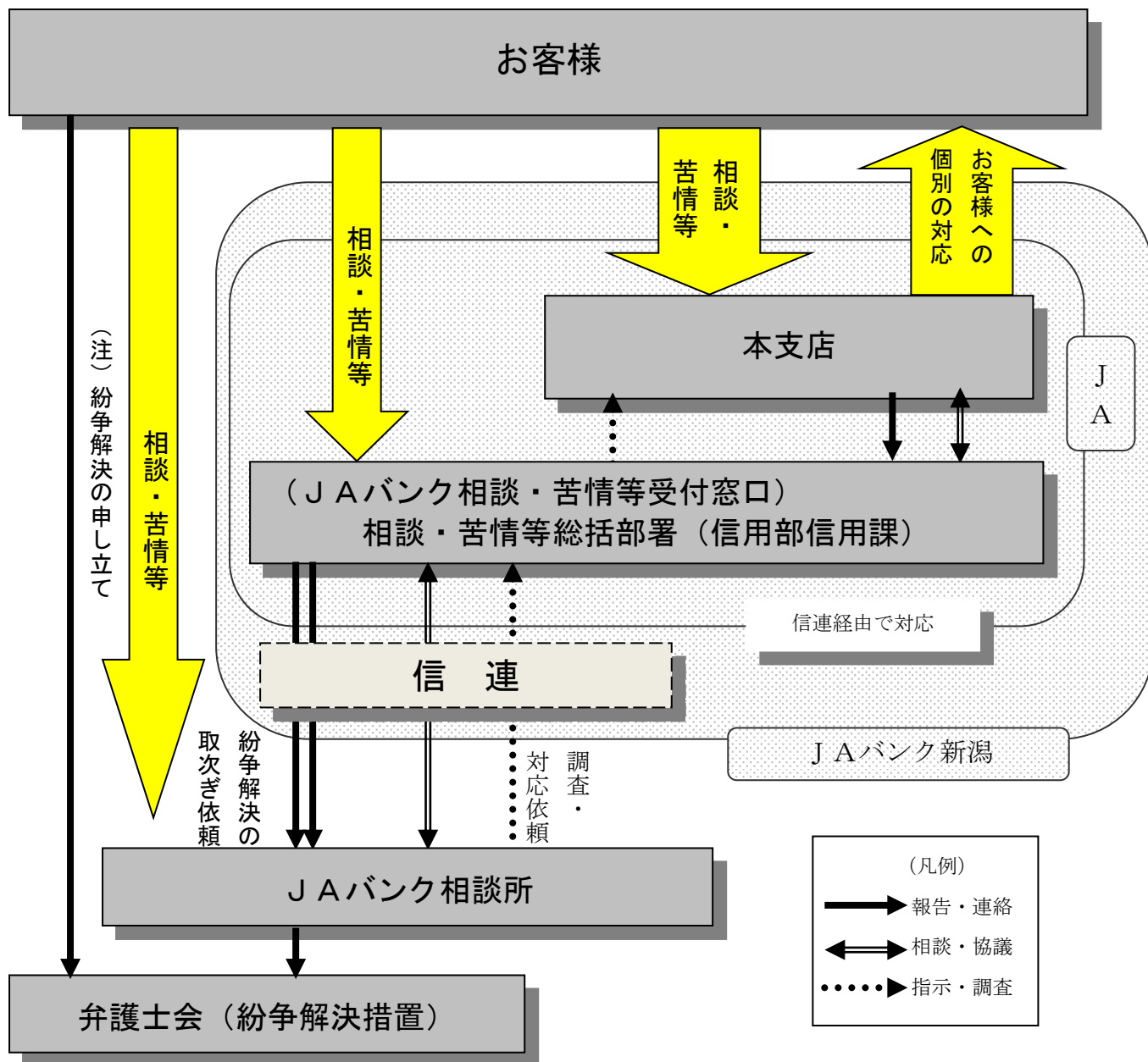
電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

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。



(注) お客様が直接「紛争解決の申し立て」を行うこと可能な弁護士会は以下の弁護士会です。

東京弁護士会
第一東京弁護士会
第二東京弁護士会
新潟県弁護士会

紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当組合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。

東京弁護士会紛争解決センター

電話番号：03-3581-0031
受付時間：午前 9 時 30 分～午前 12 時
午後 1 時～午後 3 時
月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

第一東京弁護士会仲裁センター

電話番号：03-3595-8588
受付時間：午前 10 時～午前 12 時
午後 1 時～午後 4 時
月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

第二東京弁護士会仲裁センター

電話番号：03-3581-2249
受付時間：午前 9 時 30 分～午前 12 時
午後 1 時～午後 5 時
月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

新潟県弁護士会示談あっせんセンター

電話番号：025-222-5533（内線 119）
受付時間：午前 9 時～午前 12 時
午後 1 時～午後 5 時
月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く）

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当組合のJAバンク相談・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、上記弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下、「東京三弁護士会」という）の仲裁センター等では、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。

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。

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。

※ 現地調停、移管調停は全国の全ての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容はJAバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センター等にお問合せください。

JAバンク相談・苦情等受付窓口（本店金融部）

電話番号：025-757-1572
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。詳しくは当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

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 魚沼の窓口、または以下の担当部署へお申し出ください

JA 魚沼（魚沼農業協同組合） 金融部

住 所 〒948-0056 十日町市高田町六丁目 641-1
電話番号 025-757-1572 FAX 025-752-7099
受付時間 9:00～17:00
受付方法 電話、FAX、手紙、面談

- ・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、裏面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。

[裏面に続く]

・JA 魚沼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	新潟県弁護士会 示談あっせんセンター	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
住所	〒951-8126 新潟市中央区学校町通 一番町 1	〒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	025-222-5533	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付時間	月～金 (祝日等を除く) 9:00～17:00	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

- ・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 魚沼は、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。

