

ＪＡバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

夕張市農業協同組合

苦情処理措置の概要

平成２２年１０月１日現在

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出ください。

ＪＡ夕張市金融共済課 ０１２３-５７-３１１２

上記本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：０１１-２３２-５０３１

受付時間：午前９時～午後５時
(金融機関の休業日を除く)

- 4 北海道農業協同組合中央会が設置・運営する北海道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、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

北海道ＪＡバンク相談所
電話番号：０１１-２３２-５０３１
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（平成22年10月1日現在）

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。

