

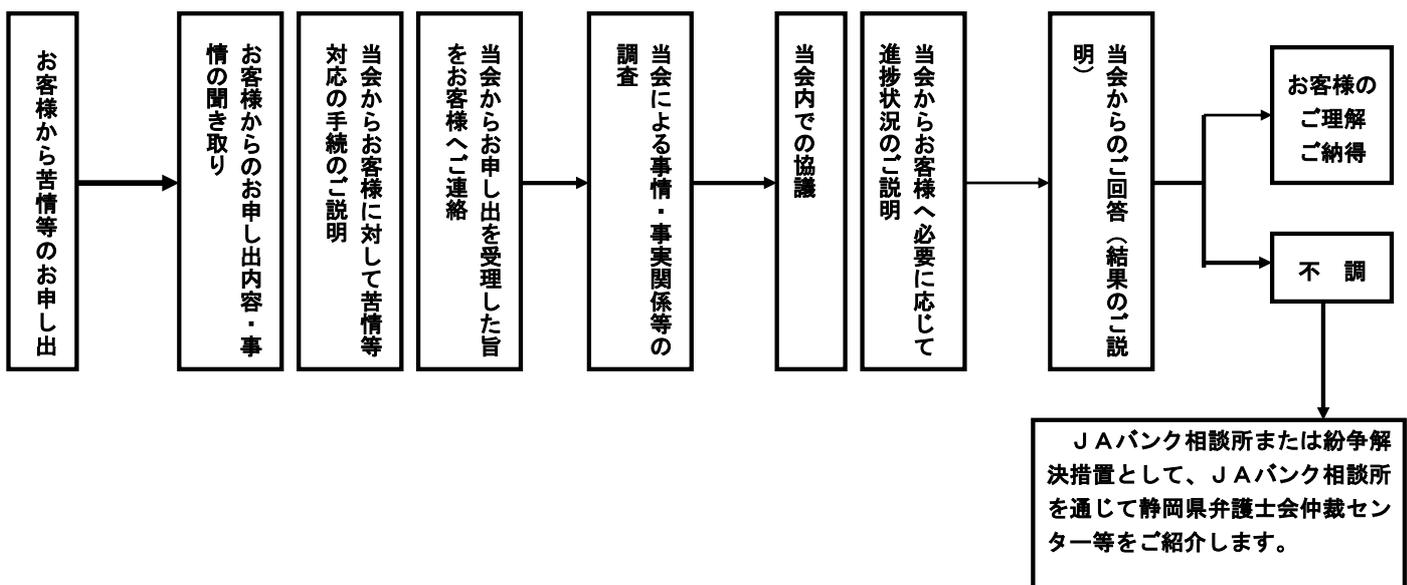
# お客様からのお申し出に対する対応について

[当会の内部規則（利用者サポート等管理細則）の概要]

静岡県信用農業協同組合連合会

- 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、当会の本店で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する職員が対応します。  
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、ご連絡を受けた職員等が対応することがあります。
- 2 当会は、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をご紹介しますとともに、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であっても、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、当会業務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、必要に応じて当会内で協議し、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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、当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、以下の部署へお申し出ください。

## <当会への相談・苦情等>

総務部 054-284-9652  
e-mail somu@skb.or.jp  
受付時間 9:00～17:00（金融機関の休業日を除く）

## <お取引に関するご相談>

営業統括部 054-284-9670  
受付時間 9:00～17:00（金融機関の休業日を除く）

- 4 当会の他に、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、J Aバンク静岡やご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。なお、当会との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、その際は上記部署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）

※お客様の個人情報は、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。

- 5 静岡県弁護士会が設置・運営するあっせん・仲裁センターで紛争の解決を図ることも可能ですが、当会総務部または上記 J Aバンク相談所へお申し出ください。

名 称	静岡県弁護士会 あっせん・仲裁センター
住 所	静岡支部 〒420-0853 静岡市葵区追手町 10-80
	浜松支部 〒430-0929 浜松市中区中央 1-9-1
	沼津支部 〒410-0832 沼津市御幸町 24-6
電話番号	J Aバンク相談所（03-6837-1359）を通じてのご利用となります（直接申立不可）。
受付時間	

※上表の内容は 2023 年 2 月現在のものです。最新の情報は、弁護士会にご確認ください（弁護士会のホームページ等）。

6 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、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。

