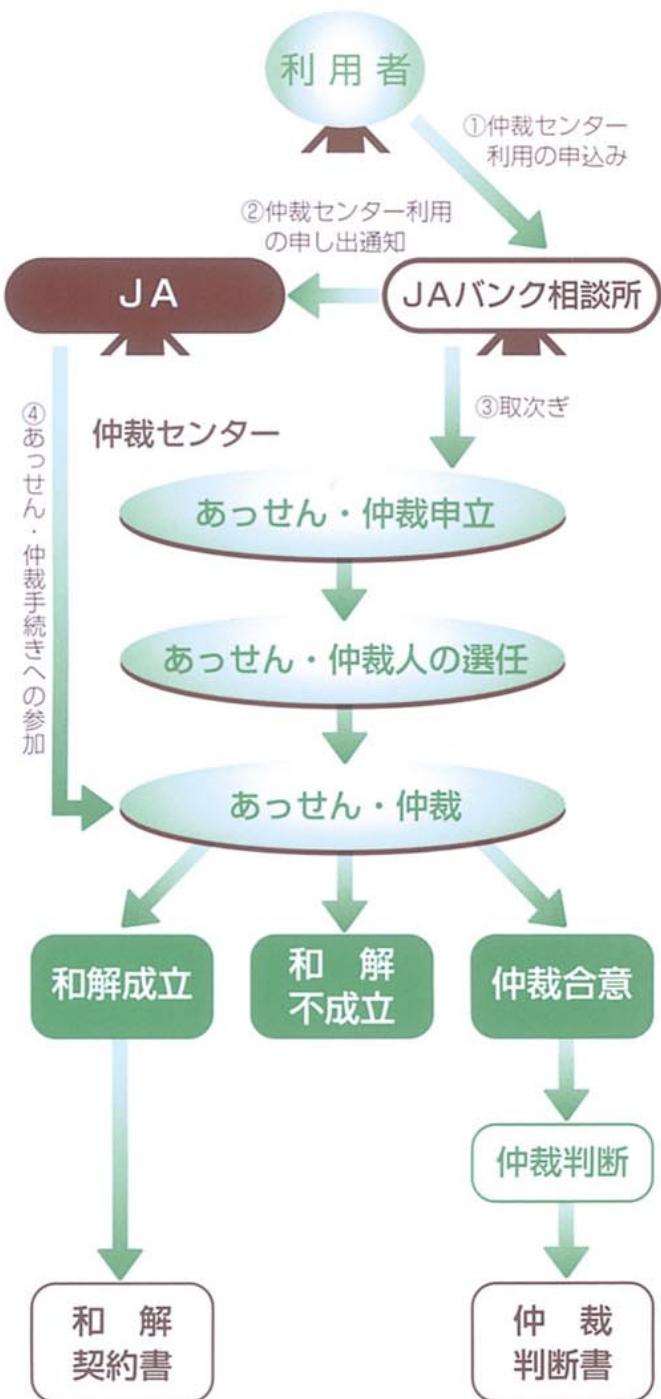


仲裁センター利用手続きの流れ



群馬県 JA バンク相談所

電話番号：027-220-2030

受付時間：午前9時～午後4時30分

(土日・祝日を除く)

住 所：

〒379-2147 前橋市亀里町 1310

群馬県農業協同組合中央会内

JAバンク相談所への相談・苦情等にかかる個人情報の利用について

- JAバンク相談所では、円滑なご相談・苦情等の対応を実施するために、皆さまからの相談・苦情等をお受けするにあたり、お名前、ご住所、お電話番号をお聞きする場合があります。これらの個人情報は、皆さまからのご相談・苦情等の対応にのみ利用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはありません。
- ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情等事例として利用させていただくことがあります。

当JAの相談・苦情等窓口

電話番号：0270-20-1221

受付時間：午前9時～午後4時30分

(土日・祝日を除く)

〒372-0812

住 所：伊勢崎市連取町3096番地1

佐波伊勢崎農業協同組合 総務部内



JAバンク相談所のご案内

兼 弁護士会仲裁センター利用のご案内

皆さまの立場になり
迅速・適切な対応に努めます。



JAバンクは、お客様の声を誠実に受け止めます。

「JAバンク相談所」のご案内

「JAバンク相談所」はJA等の信用事業に関する利用者の皆様の苦情をお受けし、公正・中立な立場から円滑な解決が図られるよう、各都道府県および全国農業協同組合中央会が設置・運営している機関です。

「JAバンク相談所」は、利用者から苦情のお申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、利用者のご了解を得たうえで、JA等に対してお申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるとします。

なお、利用者のご了解が得られなかった場合には、「JAバンク相談所」は当事者でないことから、ご要望に応じた十分な回答等になり得ないことがあり得る旨をお伝えしたうえで、誠意をもって可能な限りの対応を行うことといたします。

また、利用者からの苦情のお申し出が受付対象事項でない場合でも、可能な範囲で適切な窓口をご紹介します等、誠意をもって対応いたします。

「JAバンク相談所」は、苦情の受付・対応にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、申出人から事情を十分聴き取る等により、利用者の正当な権利を損なうことのないよう問題の解決に取り組んでまいります。

JA等の信用事業に関するお取引でお困りの場合は、ご遠慮なく「JAバンク相談所」へお申し出ください。

「JAバンク相談所」の受付対象事項

「JAバンク相談所」で受け付ける事項は、JA等が行う信用事業の業務に関連した苦情・紛争です。

ただし、苦情等の内容が以下のいずれかに該当する場合は、当該苦情等の受付を行わないことがあります。なおこの場合には、利用者にご説明いたします。

- ① 苦情・紛争の範囲外の場合
- ② 訴訟係争中または訴訟終了後の場合(民事調停等を含む)
- ③ 弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合
- ④ 苦情等の内容が、JA等の経営方針あるいは、組合等の役員個人に係わる事項の場合
- ⑤ 明らかに不当な目的で、またはみだりに苦情等の申し出をしたと認められる場合
- ⑥ 苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過している場合
- ⑦ 一事案について、再度、苦情等の解決支援の申し出がなされている場合



「仲裁センター」のご案内

JA等と個人の利用者との間における紛争について、納得が得られない利用者、または「JAバンク相談所」へのお申し出から2ヶ月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする利用者が、第三者機関の利用を希望される場合は、「JAバンク相談所」を通じて、弁護士会の運営する「仲裁センター」をご利用いただくことができます。

「仲裁センター」の利用手続き

「仲裁センター」の利用を希望される場合は、「JAバンク相談所」所定の「仲裁センター利用申出書」によりお申し込みください。

「JAバンク相談所」は、利用者のご希望についてJA等(※注)に通知し、意向を確認のうえ、仲裁手続きについてご連絡いたします。

なお、仲裁センター利用により解決した際に必要となる成立手数料については、利用者のご負担がありますので、費用等については、あらかじめ「JAバンク相談所」にお問い合わせください。

(※注) JAは、裁判や民事調停により解決を図る等の理由がある場合には、利用者からの「仲裁センター」利用の求めに応じないことがあります。