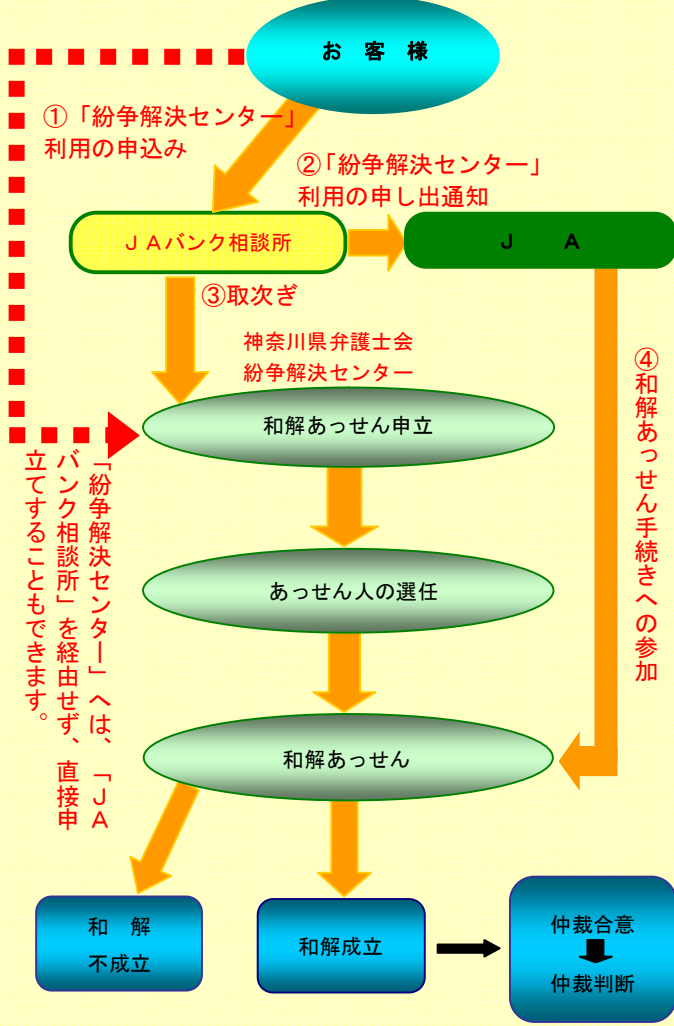


神奈川県弁護士会 紛争解決センター

利用手続きの流れ



神奈川県弁護士会 紛争解決センター
 受付時間／午前10時～12時、午後1時～5時
 (土日祝日および年末年始を除く)
 住 所／横浜市中区日本大通9番地
 神奈川県弁護士会館内
 電話番号／045-211-7716

○ JAバンク相談所ご案内



受付時間／9:00～17:00
 (金融機関の休業日を除く)
 住 所／東京都千代田区大手町2丁目2番1号
 新大手町ビル8階
 TEL／03-6837-1359
 (原則、電話および文書により受け付けて
 おります。来訪される場合は事前に電話
 にて受付日・時間帯をご確認ください。)

JAバンク相談所における相談・苦情などにかかる個人情報の利用について
 ○JAバンク相談所では、適切なお客様対応を行うため、お電話の内容を録音させていただきます場合があります。
 ○JAバンク相談所では、お客様からのご相談・苦情などへの円滑な対応を実施するために、ご相談・苦情など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、お客様からのご相談・苦情など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いたしません。
 ○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・苦情など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・苦情等受付窓口

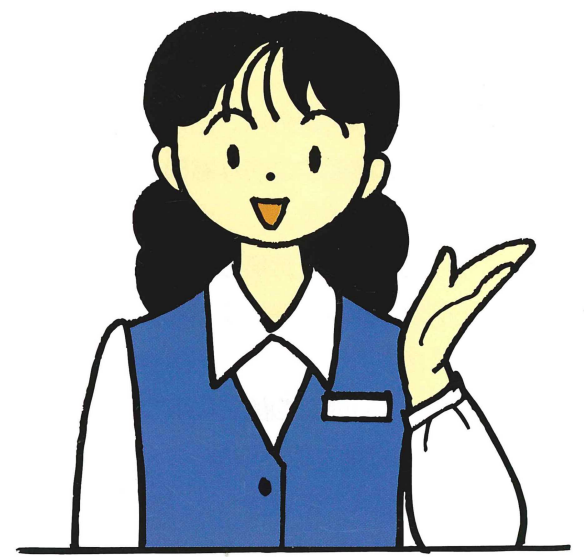
JAセレサ川崎 総合リスク管理室
 電話 044-877-2186
 FAX 044-877-6519
 電子メール：support@jaceresa.or.jp
 〒216-0033 川崎市宮前区宮崎2-13-38
 受付時間：午前9時～午後5時
 (金融機関の休業日を除く)
 ※上記のほか、お近くの店舗でも受け付けます。



JAバンク相談所のご案内

兼 神奈川県弁護士会紛争解決センター利用のご案内

公正・中立な立場から
 迅速・適切な対応に努めます。



JAバンク相談所

JAバンクは、お客さま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等が行う貯金・貸出などの信用事業の業務に関するお客様の相談・苦情・紛争（以下「苦情等」という。）をお受けし、公正・中立な立場から円滑な解決を図る機関です。

「JAバンク相談所」は、お客様から苦情等の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、お客様のご了解を得たうえで、JA等に対してお申出のあった苦情等の迅速な解決を求めます。

なお、お客様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を申し上げられない場合があ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います。

また、お客様からの苦情等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するなど、誠意をもって対応いたします。

「JAバンク相談所」は、苦情等の受付・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、ご事情を十分聴き取るなどにより、お客様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等です。

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、お客様にその旨をご説明いたします。

- ① 「JA等が行う信用事業の業務に関するお客様からの苦情等」の範囲外の場合
- ② 訴訟係争中または訴訟終了後の場合（民事調停などを含む）
- ③ 神奈川県弁護士会などのあっせん・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、JA等の役職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 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



「神奈川県弁護士会 紛争解決センター」のご案内

JA等が行う信用事業の業務に関する苦情等について納得が得られないお客様、または「JAバンク相談所」へのお申し出から2か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとされるお客様が、第三者機関の利用を希望される場合は、JAバンクの「紛争解決措置」として、神奈川県弁護士会が運営する「神奈川県弁護士会 紛争解決センター」をご利用いただくことができます。

（お申し出の内容によっては、ご利用いただけない場合があります。その際は、お客様にその旨をご説明いたします。）

「神奈川県弁護士会 紛争解決センター」の利用手引

「神奈川県弁護士会 紛争解決センター」の利用を希望される場合は、「JAバンク相談所」(TEL:03-6837-1359)までご連絡ください。

「JAバンク相談所」は、「神奈川県弁護士会 紛争解決センター」を利用した和解あっせんの申立に関する手続の概要や、それに伴う費用の一部を負担することについてのご説明をいたします。