

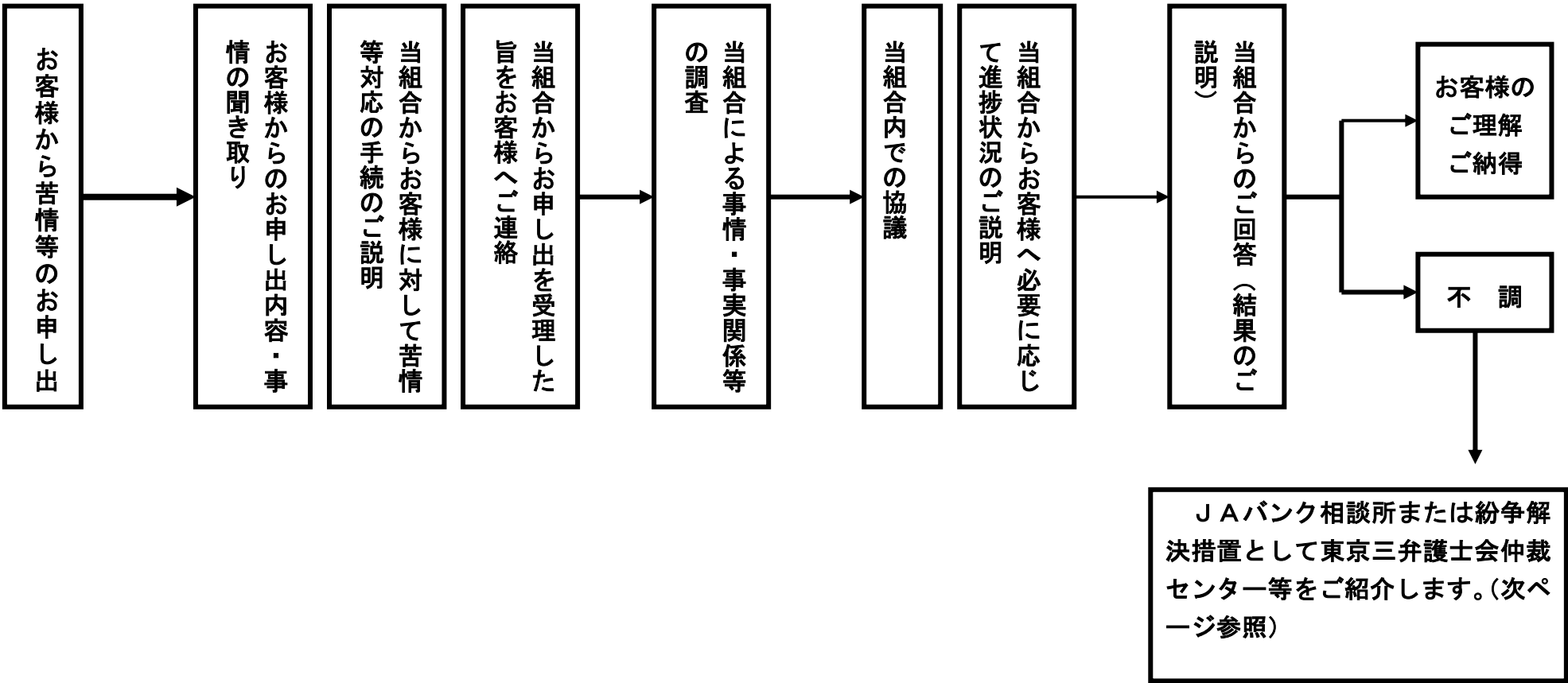
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要]

ゆうき青森農業協同組合

- 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、当組合の本支店（所）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相談・苦情等対応担当者が対応します。
- ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
- 2 当組合は、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（金融ADR制度において当組合が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む。）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にあっても、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]



## 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。

### 東京弁護士会仲裁センター

電話番号：０３-３５８１-００３１  
受付時間：午前９時３０分～午後３時  
月曜日～金曜日（土日祝日を除く）

### 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～午後４時  
月曜日～金曜日（土日祝日を除く）

### 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～午後５時  
月曜日～金曜日（土日祝日を除く）

### 仙台弁護士会

J Aバンク相談所を通じてのご利用となります。

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当組合のJ Aバンク相談・苦情等受付窓口またはJ Aバンク相談所にお申し出ください。

なお、東京三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。  
例えば、お客様は、青森県弁護士会にお越しいただき、当該弁護士会のあっせん人とは面談で、東京の弁護士会のあっせん人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続を進めることができます。
  - 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。  
例えば、仙台弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、当該弁護士会の仲裁センターで手続を進めることができます。
- ※ 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J A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  
電話番号：0175-72-1414  
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。