

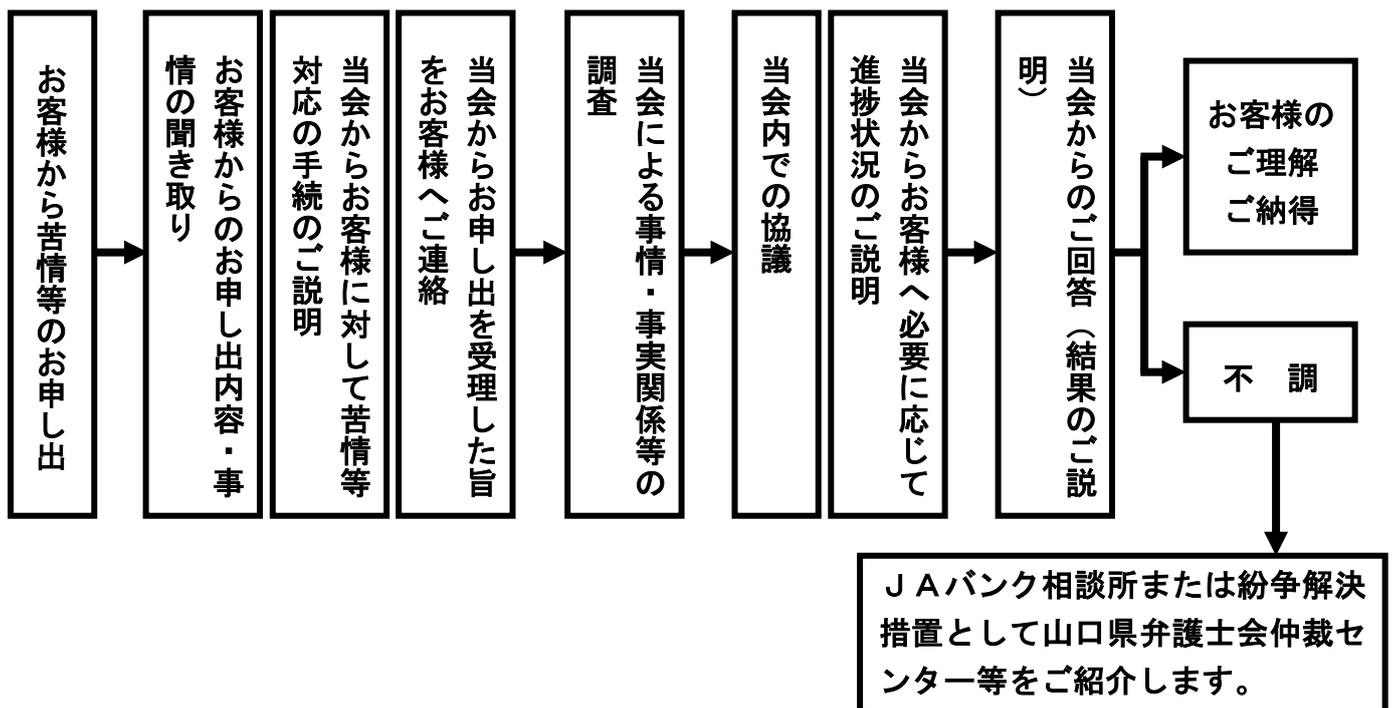
お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

山口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・支所で受け付け、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署との連携を図り、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制度において当会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。）をご紹介するとともに、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]



JAバンクでは、お客様の声を受け止めるため、 **各種の相談窓口**をご用意しています。

① まずは当会の窓口、または以下の担当部署へお申し出ください

JA 山口信連（山口県信用農業協同組合連合会） リスク統括部

住 所 〒754-8611 山口市小郡下郷2139番地
電話番号 083-973-1182 FAX 083-973-2296
受付時間 9:00～17:00
受付媒体 電話、FAX、手紙、面談

- ・ 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、当会との貯金やお借入などのお取引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。

② もしくは外部機関である「JA バンク相談所」にご連絡ください

JA バンク相談所

[一般社団法人 JA バンク・JF 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）
※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JA バンクホームページ内の当相談所のページ（<https://www.jabank.org/support/soudan/>）をご確認ください。

- ・ JA バンク相談所でも、当会が行う貯金・貸出などの信用事業等に関する苦情等をお電話にて直接お受けしております。
 - ・ JA バンク相談所では、苦情についてはお申出者の了解を得たうえで当会に速やかに取り次いで解決を促すこと、相談については適切な相談先へご案内することを実施しています。
 - ・ JA バンク相談所は当会とは別の独立した組織ですので、個別のお取引内容や手続、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問合せにつきましては、JA バンク相談所ではお答えできかねるため、当会の窓口にお問合せください。
- ※ お客様の個人情報、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。

③ 解決に至らない場合、弁護士会が運営する仲裁センター等をご案内します

- ・なお、紛争の解決手段として、下記の弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等へ JA バンク相談所を通してお取次ぎも行っておりますので、前頁の①もしくは②へお申し出ください。
- ・当会にかかる紛争解決措置として、下記の弁護士会がご利用可能です。

名称	山口県 弁護士会 仲裁センター	広島弁護士会 仲裁センター (はなしあい サポートセンター)	福岡県弁護士会 紛争解決センター		
			福岡県 弁護士会館	北九州法律 相談センター	久留米法律 相談センター
住所	〒753-0045 山口市黄金町 2-15	〒730-0012 広島市中区 上八丁堀 2-73	〒810-0044 福岡市中央区 六本松 4-2-5	〒803-0816 北九州市小倉 北区金田 1-4-2	〒830-0021 久留米市篠山町 11-5
電話番号	083-922-0087	082-225-1600	092-791-1840	093-561-0360	0942-30-0144
受付時間	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:00～17:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 10:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:00～12:00 13:00～17:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:00～17:00

名称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター	公益社団法人 民間総合調停センター (大阪府)
住所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 (弁護士会館内)			〒530-0047 大阪市北区西天満 1-12-5
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249	JAバンク相談所 (03-6837-1359) を通じてのご利用。 (直接申立不可)
受付時間	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00 13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 10:00～12:00 13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00 13:00～17:00	

※上表の内容は 2026 年 2 月現在のものです。最新の情報は、各弁護士会にご確認ください。(弁護士会のホームページ等)

- ・東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）が設置・運営する紛争解決センター等では、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が、ご利用いただける弁護士会については、あらかじめ東京三弁護士会、JAバンク相談所にお尋ねください。

<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、島根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で、手続を進めることが可能です。

<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、お客様にアクセスがより便利な弁護士会が移管調停に対応している場合、その弁護士会に事件を移管した後、当該弁護士会で手続を進めることが可能です。

【相談・苦情等受付にかかる対応態勢】

・当会は、下図の取組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。

