

苦情処理措置および紛争解決措置について

東京都信用農業協同組合連合会

平成28年11月1日現在

苦情処理措置の概要

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、当会の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 相談・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、必要に応じて会内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 2 相談・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 受け付けた相談・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、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、当会の窓口へお申し出ください。

業務部 本店営業課 042-523-3101

上記のほか下記の窓口でも受け付けます。

相談・苦情等受付窓口（総務部 総務課）

電話番号：042-528-1114

電子メール：shinren01@shinren.jatokyo.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

- 4 東京都農業協同組合中央会が設置・運営する東京都JAバンク相談所でも、当会の業務に関するご相談・苦情をお受けしております。

東京都JAバンク相談所

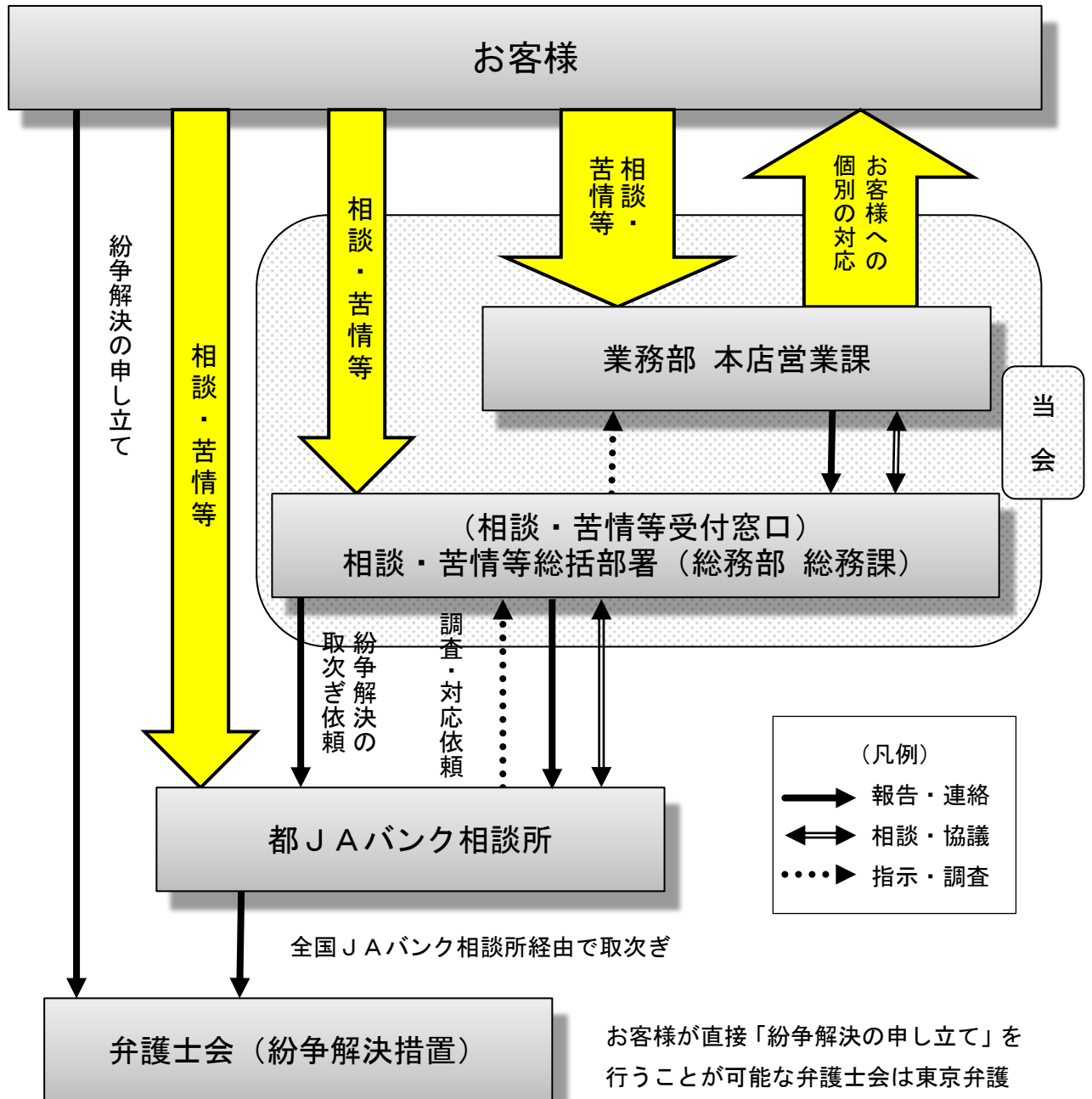
電話番号：042-528-1358

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

苦情等受付・対応態勢

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、迅速な解決に努めるとともに、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に活用します。



お客様が直接「紛争解決の申し立て」を行うことが可能な弁護士会は東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会です。

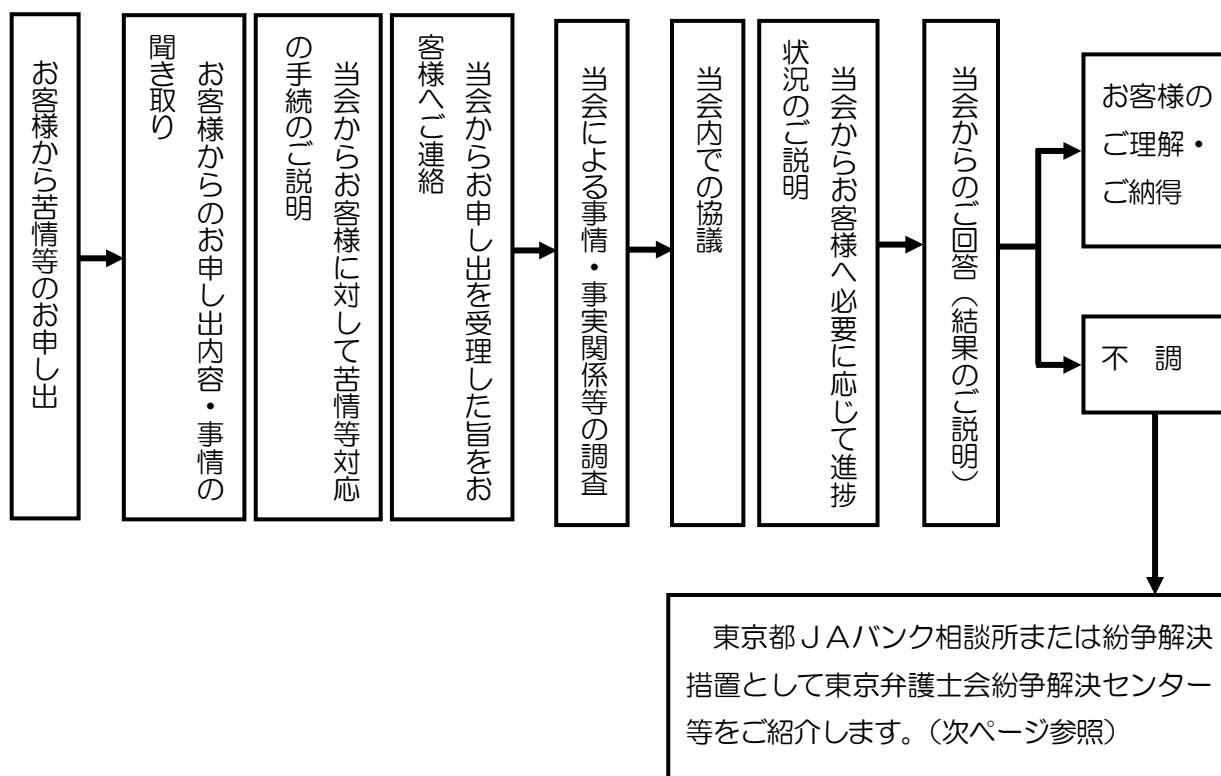
お客様からのお申し出に対する対応について

東京都信用農業協同組合連合会

[当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

- 1 お客様からのご相談・苦情等については、当会の業務部 本店営業課で受け付け、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、当会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直接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。

東京弁護士会紛争解決センター

電話番号：03-3581-0031

受付時間：午前9時30分～午後3時00分

月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

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00分～午後0時

午後1時00分～午後4時00分

月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

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0時

午後1時00分～午後5時00分

月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当会の相談・苦情等受付窓口または東京都JAバンク相談所にお申し出ください。

なお、東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会に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お申し立てについて、以下の手続もお取扱いしております。

- 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、共同して解決に当ります。
 - 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。
- ※ 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。具体的内容は東京都JA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。

相談・苦情等受付窓口（総務部 総務課）
電話番号：042-528-1114
受付時間：午前9時～午後5時
（金融機関の休業日を除く）

東京都JAバンク相談所
電話番号：042-528-1358
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。詳しくは当会の相談・苦情等受付窓口にご相談ください。