

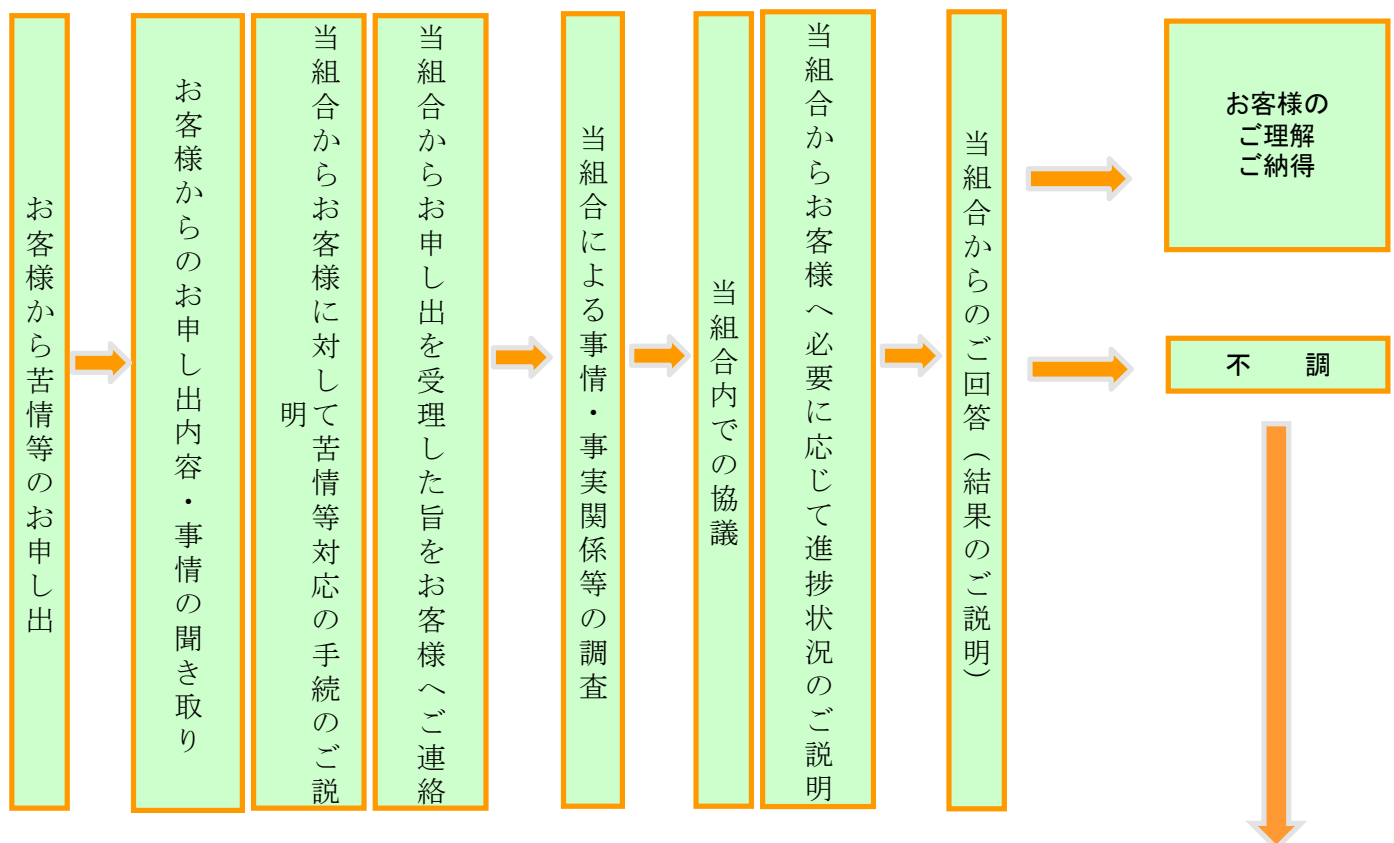
# お客様からの信用事業にかかるお申出に対する対応について

## 当組合の内部規則(JAバンク苦情等対応要領)の概要

大樹町農業協同組合

1. お客様からの信用事業にかかる相談・苦情等については、当組合の本所で受け付け、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・苦情等対応担当者に対応します。ただし、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・苦情等の申出があった場合、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、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であっても、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



北海道JAバンク相談所または紛争解決措置として札幌弁護士会紛争解決支援センター等をご紹介します。