

## 「東京都」Aバンク相談所」

「東京都」Aバンク相談所」は、お客様から苦情等のお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、都内」A等に対してお申し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、「東京都」A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対応いたします。

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等、誠意をもって対応いたします。

「東京都」Aバンク相談所」は、苦情等の受付・対応にあたっては、常に公平不偏な態度を保持するとともに、申出人から事情を十分聴き取る等により、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。

都内」A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「東京都」Aバンク相談所」へお申し出ください。

### 東京都」A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)

## 「東京都」JAバンク相談所」における相談・苦情等にかかる個人情報の利用について

東京都JAバンク相談所では、円滑なご相談・苦情等の対応を実践するために、皆様からの相談・苦情等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、皆様からの苦情等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、苦情等事例として利用させていただくことがあります。

## 「東京都」JAバンク相談所」受付対象事項

「東京都」JAバンク相談所」で受け付ける事項は、都内JA等が行う信用事業に関連した苦情・紛争です。

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、その苦情等の受付を行わないことがあります。この場合には、お客様にその旨をご説明いたします。

苦情・紛争の範囲外の場合

訴訟係争中または訴訟終了後の場合(民事調停等を含む)

弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合

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

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

苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過している場合

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

## 「仲裁センター」等のご案内

都内J A等と個人のお客様との間における紛争について、納得が得られないお客様、または「東京都J Aバンク相談所」へのお申し出から2ヵ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、J Aバンクの「紛争解決措置」として「東京都J Aバンク相談所」を通じて、弁護士会の運営する「仲裁センター」等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。その際には、お客様にその旨をご説明いたします。)

## 「仲裁センター」等の利用手続き

「仲裁センター」等の利用を希望される場合は、「東京都J Aバンク相談所」所定の「仲裁センター利用申出書」によりお申し込みください。

「東京都J Aバンク相談所」はお客様のご希望について都内J A等に通知し、意向を確認(\*注)のうえ、あっせん等の手続きについてご連絡いたします。

なお、仲裁センター等の利用により紛争が解決した際に必要となる成立手数料については、お客様のご負担がありますので、費用等については、あらかじめ「東京都J Aバンク相談所」にお問い合わせください。

( \*注 ) : 都内J A等は、裁判や民事調停により解決を図る等の理由がある場合には、お客様からの「仲裁センター」等の利用の求めに応じないことがあります。