

# 苦情処理措置及び紛争解決措置について

## 苦情処理措置の概要

(平成28年9月12日現在)

当連合会では、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、JFマリンバンク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. 受け付けたご相談・苦情等については、定期的に経営陣に報告するとともに、当連合会内において情報の共有化を推進し、苦情処理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、窓口へお申し出ください。

本所業務部	TEL054-629-8682
下田支所	0558-22-1840
伊豆伊東支所	0557-36-8413
西伊豆支所	0558-53-2707
沼津支所	0558-97-5985
由比支所	054-388-2233
御前崎支所	0548-63-0395
浜名支所	053-597-0540

受付時間:午前8時30分～12時 午後1時～5時  
(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

上記本支所のほか下記の窓口でも受け付けます。  
JFマリンバンク静岡県苦情相談所  
電話番号:054-273-4415

4. 全国JFマリンバンク相談所でも、JFマリンバンクに関するご相談・苦情等をお受けしております。

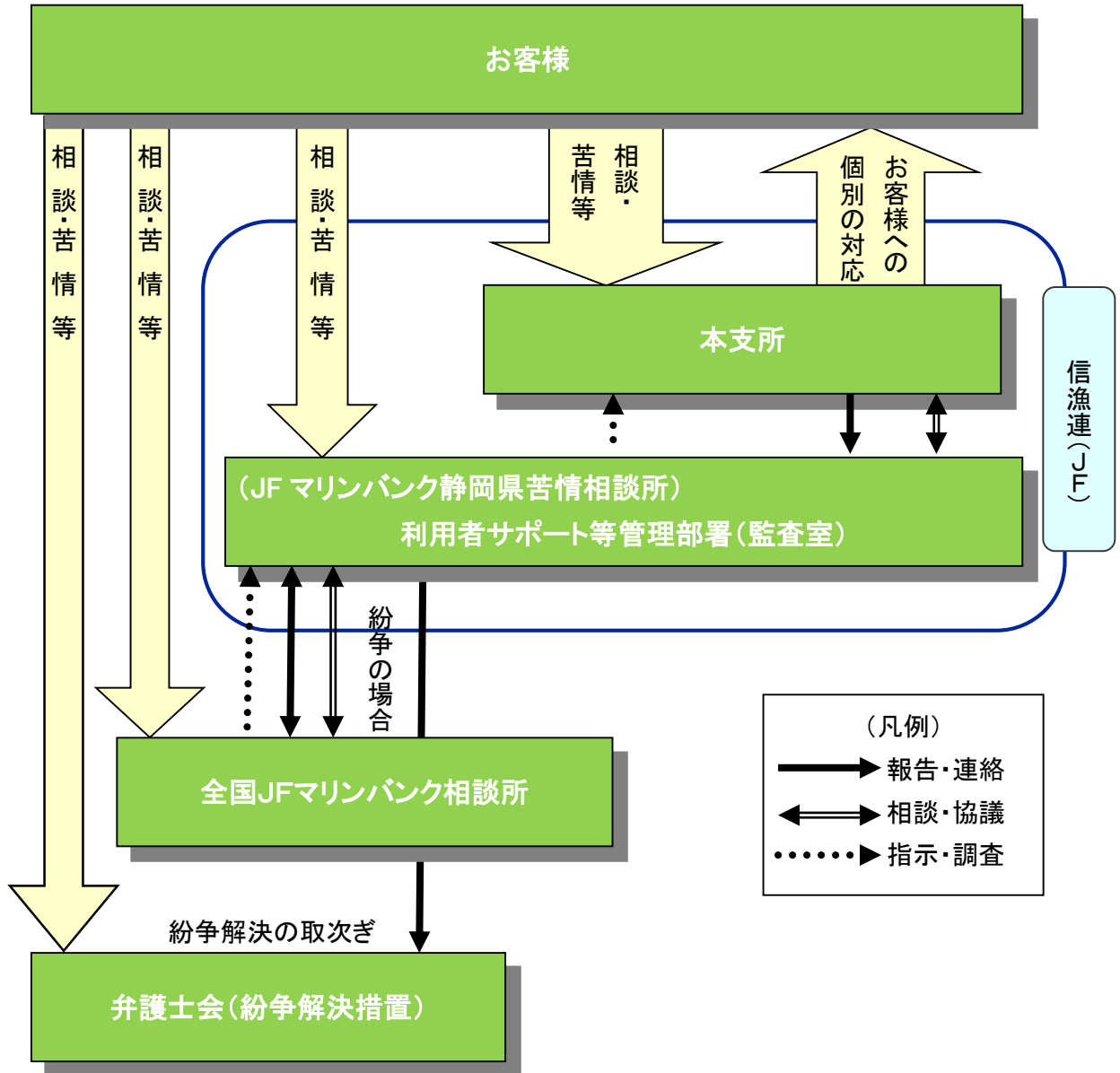
### 全国JFマリンバンク相談所

電話番号:03-3294-9670

受付時間:午前9時30分～12時 午後1時～5時  
(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

## 苦情等受付・対応態勢

当連合会は、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。

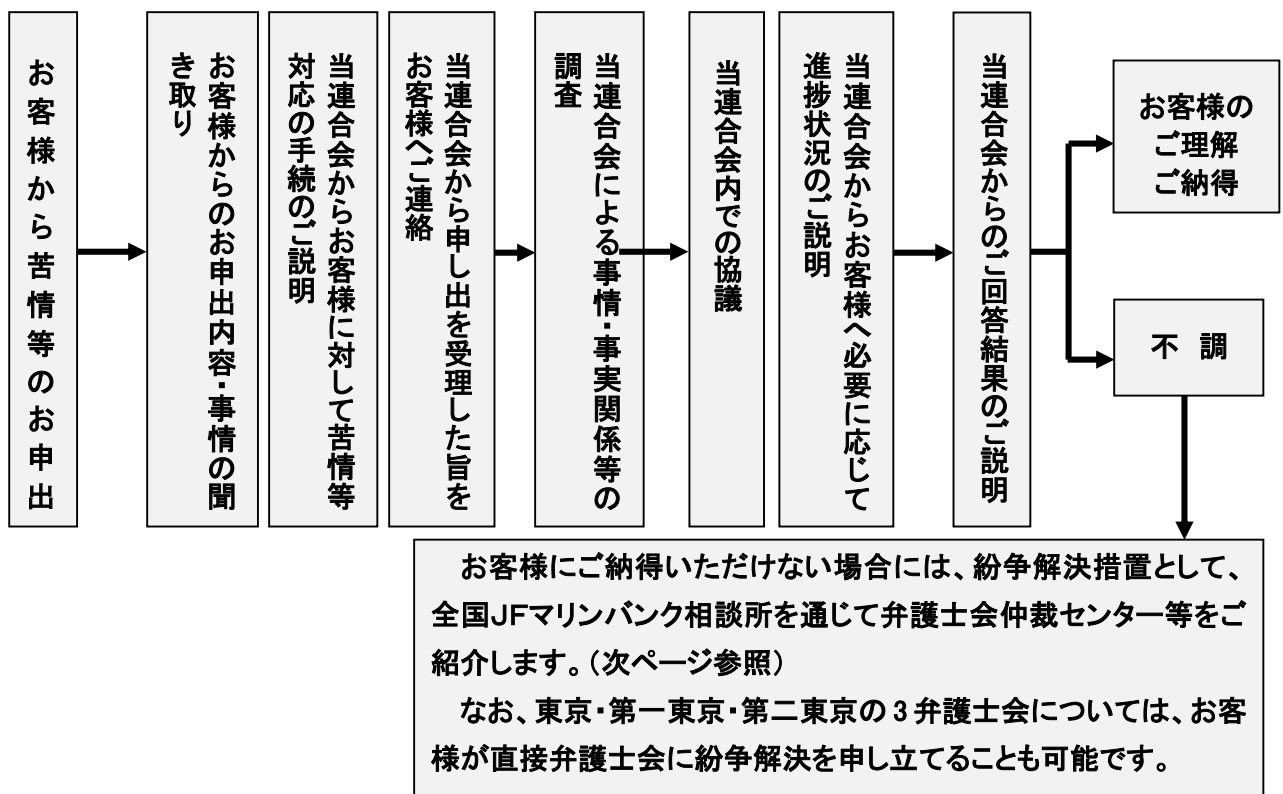


## お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

### [当連合会の内部規則(JFマリンバンク利用者サポート等対応要領)の概要]

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、当連合会の本支所で受け付け、原則として相談・苦情等対応担当者が対応します。ただし、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. 当連合会は、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、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、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制度において当連合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。  
なお、東京、第一東京、第二東京の3弁護士会については、お客様が直接弁護士会に紛争解決を申し立てることも可能です。
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、当連合会が対応いたしますが、納得のいくような解決ができず、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、全国JFマリンバンク相談所を通じ、紛争解決措置として弁護士会を利用できます。

### 弁護士会 仲裁センター

弁護士会では「仲裁センター」等を設置しており、あっせんまたは仲裁により紛争解決業務を行います。

全国JFマリンバンク相談所は、3弁護士会と提携しており、お客様は全国JFマリンバンク相談所を通じて弁護士会をご利用いただけます。当連合会では、紛争解決措置として弁護士会をご紹介しますが、他の弁護士会のご利用も可能です。なお、手続の詳細は、全国JFマリンバンク相談所(03-3294-9670)にお尋ねください。

なお、東京、第一東京、第二東京の3弁護士会については、お客様が直接弁護士会に紛争解決を申し立てることも可能です。

- 東京弁護士会 紛争解決センター (TEL 03-3581-0031)
- 第一東京弁護士会 仲裁センター (TEL 03-3595-8588)
- 第二東京弁護士会 仲裁センター (TEL 03-3581-2249)

東京、第一東京、第二東京の3弁護士会の仲裁センター等では、東京都以外の各地のお客様から申立てを受け付けた場合、以下の方法を用意しています。

#### ① 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、お客様がA県にお住まいであれば、A県弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、A県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。

#### ② 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テレビ会議システム等を利用して、共同して紛争の解決に当たります。

例えば、お客様がA県にお住まいであれば、お客様は、A県弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、A県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いただくことにより、手続を進めることができます。

※ 移管調停や現地調停は、すべての弁護士会で実施しているわけではありませんので、ご注意ください。実際に実施している弁護士会名や具体的な手続については、東京三弁護士会の各仲裁センター等、JFマリンバンク静岡県苦情相談所(054-273-4415)もしくは全国JFマリンバンク相談所(03-3294-9670)にお問い合わせください。

※ 当連合会は外部機関の紛争解決手続係属中も、お客様に、必要に応じて資料のご提供やご説明を行います。

※ 外部機関による紛争解決については、訴訟になる場合があります。