

JFマリンバンクの苦情処理措置及び紛争解決措置について

平成24年8月1日現在

苦情処理措置の概要

本会では、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、必要に応じて本会内で協議し、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. 受け付けたご相談・苦情等については、定期的に本会経営陣に報告するとともに、本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、本会の窓口へお申し出ください。

本店	073-432-0761
有田支店	0737-83-5566
御坊支店	0738-22-5277
田辺支店	0739-22-3170
串本支店	0735-62-5400

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JFマリンバンク相談・苦情等受付窓口
電話番号：073-432-0761
電子メール：wshingyo@giga.ocn.ne.jp

受付時間：午前9時～午後5時
(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

4. JFマリンバンク和歌山県相談所でも、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。

JFマリンバンク和歌山県相談所
電話番号：073-432-0761
受付時間：午前9時～午後5時
(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、本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、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。

JFマリンバンク和歌山県相談所は、3弁護士会と提携しており、お客様はJFマリンバンク和歌山県相談所を通じて弁護士会をご利用いただけます。本会では、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、JFマリンバンク和歌山県相談所（073-432-0761）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（TEL03-3581-0031）
- 第一東京弁護士会 仲裁センター（TEL03-3595-8588）
- 第二東京弁護士会 仲裁センター（TEL03-3581-2249）

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、お客様が和歌山県にお住まいであれば、和歌山県弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後、和歌山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、お客様が和歌山県にお住まいであれば、お客様は、和歌山県弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、和歌山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し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マリンバンク和歌山県相談所（073-432-0761）もしくはJFマリンバンク全国相談所（03-3294-9670）にお問い合わせください。

※ 本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。