

お客様からのご相談・苦情等への対応について(ご案内)

**農林中央金庫**

当金庫では、お客様からのお問合せ・ご相談・苦情等の受付窓口として、各店舗のほか、本店に「総務部苦情相談室」を設置し、適切な対応に努めております。

<当金庫の相談窓口>

当金庫の窓口	ご利用の店舗	総務部苦情相談室
電話番号	当金庫のホームページ ( <a href="http://www.nochubank.or.jp">http://www.nochubank.or.jp</a> )の 「店舗のご案内」をご覧ください	03-3279-0111(代表)
受付時間	月～金 9:00～17:00 (祝日、12月31日～1月3日を除きます。)	

また、公平中立な第三者機関をご利用されたい場合には、ご相談等の内容や対象商品等に応じ、下記の外部機関をご案内しております。(お客様のご希望により下記以外の外部機関のご利用も可能です。)

<当金庫よりご案内している外部機関>

(平成23年7月15日現在)

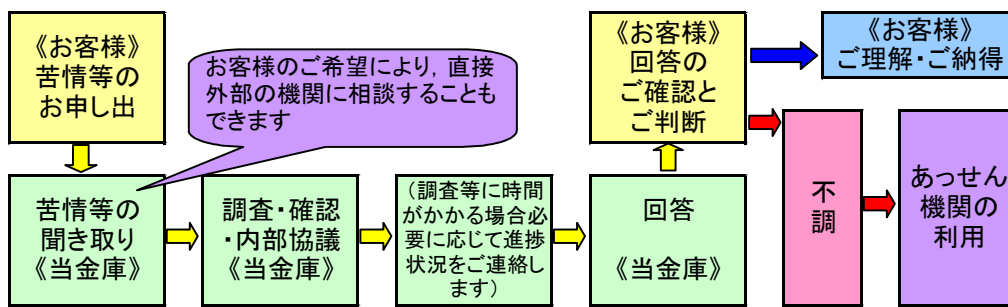
外部機関名	取扱業務	連絡先およびホームページアドレス	受付時間
全国銀行協会相談室	当金庫の業務全般 にかかる苦情 対応・あっせん	0570-017109 または 03-5252-3772 <a href="http://www.zenginkyo.or.jp/adr/">http://www.zenginkyo.or.jp/adr/</a>	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日等除く)
証券・金融商品 あっせん相談センター (FINMAC)	登録金融機関業務 にかかる苦情 対応・あっせん	0120-64-5005 <a href="http://www.finmac.or.jp">http://www.finmac.or.jp</a>	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日等除く)
全国 JA バンク相談所	当金庫の業務全般 にかかる苦情対応	03-6665-6195 <a href="http://www.jabank.org/support/soudan/">http://www.jabank.org/support/soudan/</a>	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日等除く)
弁護士会 紛争解決センター 等	当金庫の業務全般 にかかるあっせん	全国 20 の弁護士会をご案内できます。 詳しくは、当金庫のホームページ ( <a href="http://www.nochubank.or.jp">http://www.nochubank.or.jp</a> )をご覧ください	

※ 全国銀行協会相談室を運営する一般社団法人全国銀行協会は、銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です(ただし、農林債券の発行業務を除く)。

※ 外部機関の利用方法等は、各外部機関のホームページ等で確認できるほか、当金庫の窓口でもご案内しています。詳しくは、ご利用の店舗または総務部苦情相談室へお問合せください。

＜お客様からの苦情等ご相談の受付の標準的な流れ＞

- ① お客様からの苦情等のご相談は、ご利用の店舗(または総務部苦情相談室)で受け付けます。  
(ただし、ご相談内容等によって当金庫の他の部署や外部機関をご案内する場合があります。)
- ② ご相談には公正、迅速、誠実に対応します。お申し出内容の十分な確認と事実関係の調査の上で検討した回答をお示しし、お客様がご理解いただける解決を目指します。
- ③ 残念ながら、お客様のご納得が得られず、お客様が外部機関によるあっせんを希望された場合には、あっせん機関をご紹介します。



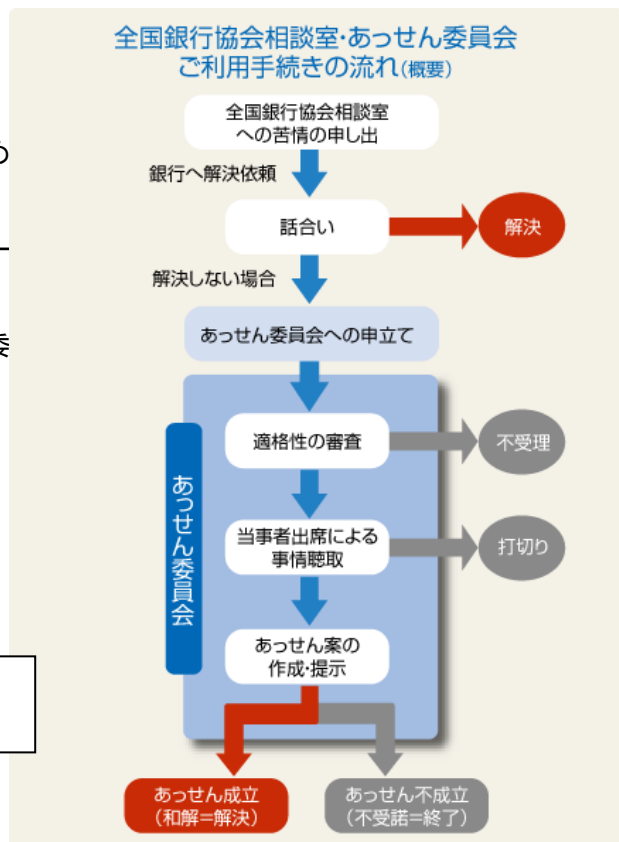
＜あっせん機関利用の標準的な流れ＞

あっせんについて、各あっせん機関の定める規則等を遵守する必要があります。

詳細については、各あっせん機関のホームページ等でご確認ください。

(右の図は、全国銀行協会相談室・あっせん委員会の例です。)

※ このご案内に記載した内容は、平成 23 年 7 月 15 日時点のものです。



(出所:全国銀行協会 資料)