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

［当組合の内部規則（ＪＡバンク苦情等対応要領）の概要］　　兵庫西農業協同組合

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、当組合の本支店で受け付け、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・苦情等対応担当者が対応します。

ただし、ご相談・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。

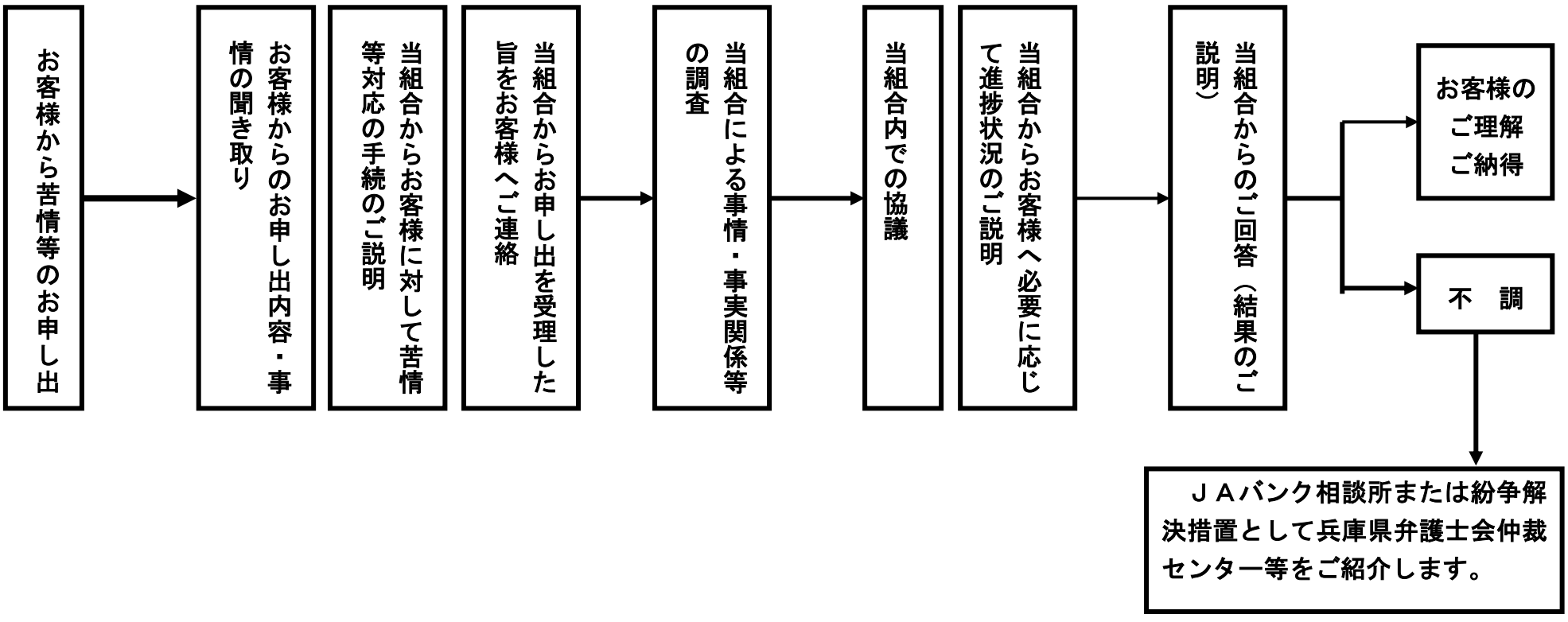
２　当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

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。）をご紹介するとともに、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］



JAバンクでは、お客様の声を受け止めるため、
各種の相談窓口をご用意しています。

① まずは JA 兵庫西の窓口、または以下の担当部署へお申し出ください

JA 兵庫西（兵庫西農業協同組合）
リスク統括部

住　　所　〒670-0940　姫路市三左衛門堀西の町 216
電話番号　079-289-9123　FAX　079-281-2133
電子メール　hgn.compliance@jamail.hyogo.jp
受付時間　9：00 ～17：00（金融機関休業日を除きます）
受付方法　電話、FAX、電子メール、手紙、面談

・当 JA 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、当 JA との貯金やお借入などのお取引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。

② もしくは外部機関である「JA バンク相談所」にご連絡ください

JA バンク相談所

［ 一般社団法人 JA バンク・JF マリンバンク相談所内 ］

電話番号　０３－６８３７－１３５９
受付時間　９：００～１７：００（金融機関休業日を除きます）
※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JA バンクホームページ内の当相談所のページ（https://www.jabank.org/support/soudan/）をご確認ください。

・JA バンク相談所でも、当 JA が行う貯金・貸出などの信用事業等に関する苦情等をお電話にて直接お受けしております。
・JA バンク相談所では、苦情についてはお申出者の了解を得たうえで当 JA に速やかに取り次いで解決を促すこと、相談については適切な相談先へご案内することを実施しています。
・JA バンク相談所は JA とは別の独立した組織ですので、個別のお取引内容や手続、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問合せにつきましては、JA バンク相談所ではお答えできかねるため、当 JA の窓口にお問合せください。
※ お客様の個人情報は、苦情等の解決を図るため、またお客様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

③ 解決に至らない場合、弁護士会が運営する仲裁センター等をご案内します

・なお、紛争の解決手段として、裏面に記載の弁護士会等が設置・運営する仲裁センター等へ JA バンク相談所を通してお取次ぎも行っておりますので、上記①もしくは②へお申し出ください。

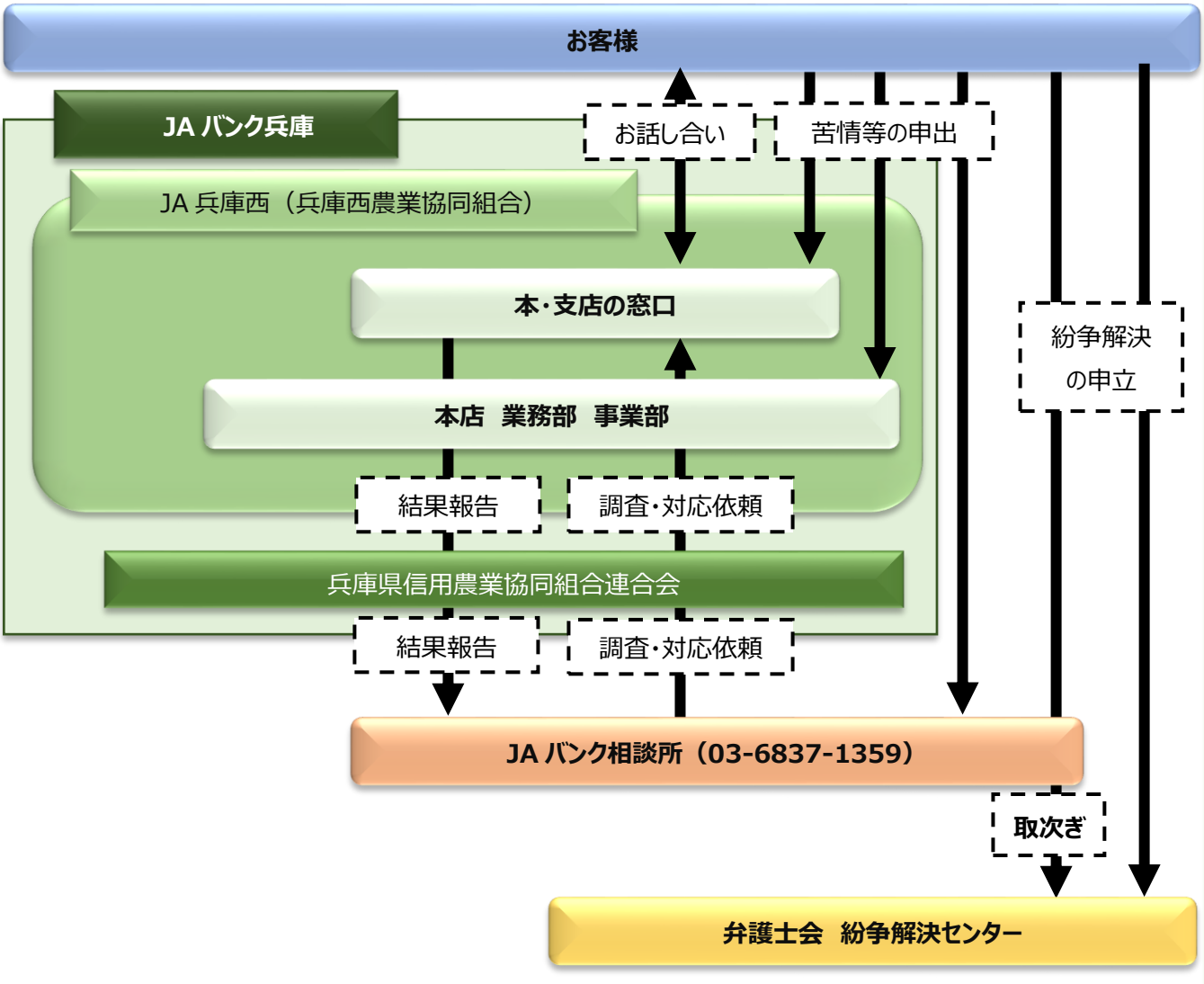
・JA にかかる紛争解決措置として、下記の弁護士会がご利用可能です。

名　称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター	兵庫県弁護士会 紛争解決センター
住　所	〒100-0013　東京都千代田区霞が関１－１－３（弁護士会館内）			〒650-0016 神戸市中央区橘通１－４－３
電話番号	03－3581－0031	03－3595－8588	03－3581－2249	078-341-8227
受付時間	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、 13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、 13:00～16:00	月～金 (祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、 13:00～17:00	月～金曜日 （祝日、年末年始等除く） 10:00～17:00

・東京の弁護士会の仲裁センター等は、全国から利用可能です（Web 面談等にも対応）。
また、東京の弁護士会への申込みにより、兵庫県弁護士会をはじめ全国各地の弁護士会（ただし、京都・大阪を除く）を紛争の解決に利用することも可能です。
詳細は、JA バンク相談所または上記東京の弁護士会へお尋ねください。
・なお、上記の弁護士会においては、お客様より直接申立ていただくことも可能です。

【相談・苦情等受付にかかる対応態勢】

・JA 兵庫西は、下図の取組態勢でお客様からの声を真摯に受け止め、関係部署・外部機関と必要に応じて連携しつつ、事実関係を十分に把握し迅速かつ適切に対応することで、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。



［ 2026 年 3 月 1 日改正 ］