

皆様の声を、私たちにお届けください

令和6年4月1日 現在

苦情処理措置の概要

当会では、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、当会事業に関する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 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当会経営陣に報告するとともに、会内において情報の共有化を推進し、苦情処理の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。

○ お客様からの相談・苦情等については、まずは当会がお受けいたします。

まずは、当会の窓口へお申し出ください。

- 貯金・為替に関するお申し出 092-711-3584
- 国債・投資信託に関するお申し出 092-711-3584
- 融資に関するお申し出 092-711-3561

上記のほか、下記の窓口でも受け付けています。

JA 福岡信連・お客様相談窓口

電話番号 092-711-5047

受付時間 9:00~17:00(金融機関の休業日を除きます)

- 4 JAバンク相談所でもJAバンクに関する相談・苦情等をお受けしております。

なお、個別のお取引内容や手続き、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問い合わせにつきましては、JAバンク相談所ではお答えできないこともございますので、当会の窓口にお問い合わせください。

J Aバンク相談所

[一般社団法人 J Aバンク・J F マリンバンク 相談所内]

電話番号 03-6837-1359

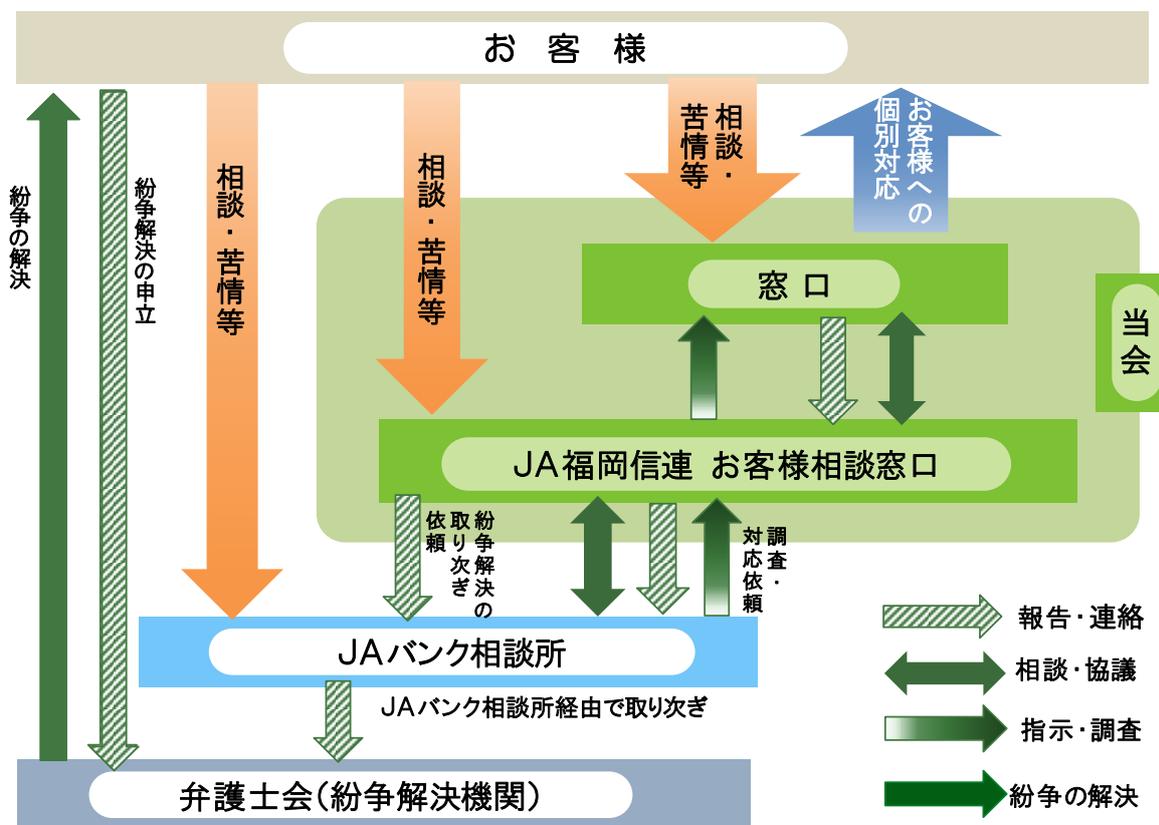
受付時間 9:00~17:00 (金融機関休業日を除きます)

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、J A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。

※ 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。

相談・苦情等受付・対応態勢

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。



紛争解決措置の概要

お客様からの相談・苦情等については、当会が対応しますが、ご納得のいく解決に至らない場合、紛争解決措置として下記弁護士会に申し立てを行うことができます。詳しくは当会にご相談ください。

福岡県弁護士会 紛争解決センター

福岡県弁護士会館 電話番号：092-791-1840

受付時間：月曜日～金曜日 10:00～16:00

〒810-0044 福岡市中央区六本松 4-2-5

北九州法律相談センター

電話番号：093-561-0360

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～12:00/13:00～17:00

〒803-0816 北九州市小倉北区金田 1-4-2 裁判所構内 北九州弁護士会館内

久留米法律相談センター

電話番号：0942-30-0144

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00

〒830-0021 久留米市篠山町 11 番地 5 筑後弁護士会館内