

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

山口県漁業協同組合

平成22年10月1日現在

当組合では、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、必要に応じて当組合内で協議し、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、定期的に当組合経営陣に報告するとともに、当組合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、当組合の窓口へお申し出ください。

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：083-231-4285

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マリンバンク山口県相談所でも、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マリンバンク山口県相談所
電話番号：083-231-4285
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)

苦情等受付・対応態勢 (平成22年10月1日現在)

当組合は、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。

