□　金融 ADR 制度への対応

⑴　苦情処理措置の内容

当ＪＡでは、苦情処理措置として、業務運営体制、内部規則等を整備のうえ、その内容をホームページ、チラシ等で公表するとともに、ＪＡバンク相談所やＪＡ共済連とも連携し、迅速かつ適切な対応につとめ、苦情等の解決をはかります。

まずは、当ＪＡの相談、苦情等受付窓口へお申し出ください。

受付時間：信用事業　８：45 ～ 17：00（金融機関の休業日を除きます。）
共済事業　８：45 ～ 17：00（土日、祝祭日及び12月29日～ １ 月 ３ 日を除き、園部黒田支店ならびに福知山東部支店を除きます。）

京北支店	075-852-0250	亀岡中部支店	0771-22-0240
美山支店	0771-75-0013	亀岡川東支店	0771-22-0669
園部支店	0771-62-0560	篠支店	0771-22-0104
園部黒田支店	0771-62-1688	岩滝支店	0772-46-3055
八木支店	0771-42-2129	加悦支店	0772-42-2175
日吉支店	0771-72-0080	野田川支店	0772-43-0201
丹波支店	0771-82-1125	伊根支店	0772-33-0301
瑞穂支店	0771-86-0160	峰山支店	0772-62-0231
和知支店	0771-84-0300	大宮支店	0772-68-1000
福知山支店	0773-22-6205	網野支店	0772-72-5000
福知山東部支店	0773-27-3801	弥栄支店	0772-65-2231
亀岡中央支店	0771-22-1186	間人支店	0772-75-0440
亀岡西部支店	0771-26-2006	久美浜支店	0772-82-1200
亀岡大井支店	0771-24-0770	宮津支店	0772-22-1781
保津支店	0771-24-0880	宮津府中支店	0772-27-0026

上記支店のほか、下記の窓口でも受け付けます。

信用事業・京都農業協同組合 信用部
電話番号：０７７１－２２－６９８２　　電子メール：fureai@kyoto － ja.jp
受付時間：８：45 ～ 17：00（金融機関の休業日を除きます。）
・京都府ＪＡバンク相談所
電話番号：０７５－６９３－ 2105
受付時間：９：00 ～ 17：00（金融機関の休業日を除きます。）

共済事業・京都農業協同組合 共済部
電話番号：０７７１－２２－６９８３　　電子メール：fureai@kyoto － ja.jp
受付時間：８：45 ～ 17：00（土日、祝祭日および12月29日～ １ 月 ３ 日を除きます。）
・ＪＡ 共済相談受付センター（ＪＡ 共済連　全国本部）
電話番号：０１２０－５３６－０９３
受付時間：９：00 ～ 17：00（土日、祝祭日および12月29日～ １ 月 ３ 日を除きます。）

⑵　紛争解決措置の内容

当ＪＡでは、紛争解決措置として、次の外部機関を利用しています。

①　信用事業

・京都弁護士会紛争解決センター　　電話番号：０７５－２３１－２３７８
受付時間：９：30 ～ 12：00、13：00 ～ 16：30　月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除

きます。）

・東京弁護士会紛争解決センター　　電話番号：０３－３５８１－００３１
　受付時間：９：30 ～ 15：00　　月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除きます。）

・第一東京弁護士会仲裁センター　　電話番号：０３－３５９５－８５８８
　受付時間：10：00 ～ 12：00、13：00 ～ 16：00　月曜日～金曜日（祝日 、年末年始を除きます。）

・第二東京弁護士会仲裁センター　　電話番号：０３－３５８１－２２４９
　受付時間：９：30 ～ 12：00、13：00 ～ 17：00　月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除きます。）

・兵庫県弁護士会紛争解決センター　電話番号：０７８－３４１－８２２７
　受付時間：９：00 ～ 17：00　月曜日～金曜日（祝日、年末年始等を除く。詳しくは弁護士会にお尋ねください。）

※ 上記の弁護士会は、直接お申し立いただくことも可能です。
　また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という）の仲裁センターでは、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。

○現地調停：東京の弁護士会の斡旋人と東京以外の弁護士会の斡旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。

○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。

※ 現地調停、移管調停は全国の全ての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容は京都府ＪＡバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センターにお問合せください。

・公益社団法人総合紛争解決センター
　京都農業協同組合信用部、京都府ＪＡバンク相談所を通じてのご利用となります。

②　共済事業

・社団法人　日本共済協会　共済相談所　　電話番号：０３－５３６８－５７５７
　受付時間：９：00 ～ 12：00、13：00 ～ 17：00（土日、祝祭日および12月29日～１月３日を除く）

・財団法人　自賠責保険・共済紛争処理機構大阪支部　電話番号：０６－６２６５－５２９５
　ホームページ　http://www.jibai － adr.or.jp/

・財団法人　日弁連交通事故相談センター京都支部　　電話番号：０７５－２３１－２３７８
　ホームページ　http://www.n － tacc.or.jp/

・財団法人　交通事故紛争処理センター大阪支部　　電話番号：０６－６２２７－０２７７
　ホームページ　http://www.jcstad.or.jp/

□　反社会的勢力への対応

当ＪＡは、事業を行うにつき、平成19年６月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申し合わせにおいて決定された「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」（以下､「政府指針」という。）等を遵守し、反社会的勢力に対して断固とした姿勢で臨むことをここに宣言します。

・反社会的勢力との決別
　当ＪＡは、取引関係を含めて、排除の姿勢をもって対応し、反社会的勢力による不当要求を拒絶します。

・組織的な対応
　当ＪＡは、反社会的勢力に対しては、組織的な対応を行い、職員の安全確保を最優先に行動します。

・外部専門機関との連携

当ＪＡは、警察、財団法人暴力追放推進センター、弁護士など、反社会的勢力を排除するための各種活動を行っている外部専門機関等と密接な連携をもって、反社会的勢力と対決します。

※「反社会的勢力」とは、「政府指針」に記載される集団または個人を指します。

□　金融円滑化に向けた取り組み

当ＪＡは、農業および地域金融における円滑な資金供給を最も重要な社会的役割の一つと位置付け、その実現に向けて取り組んでいます。

金融円滑化に係る取り組みの基本的方針を制定し、取り組み体制を強化いたしました。

当ＪＡでは、この方針にもとづき、お客さまからのご相談等にはより一層丁寧な対応を心掛けてまいります。

「中小企業金融円滑化法」第４条及び第５条にもとづく措置の実施状況

第４条にもとづく措置の実施状況

（債務者が中小企業者の場合）

（単位：百万円）

	平成21年		平成22年								平成23年								平成24年					
	12月末		３月末		６月末		９月末		12月末		３月末		６月末		９月末		12月末		３月末		６月末		９月末	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	9	65	24	254	29	434	37	480	42	539	48	568	52	614	55	662	60	734	64	789	66	818	66	818
うち、実行に係る貸付債権の額	－	－	7	93	14	148	17	208	21	228	25	264	34	333	35	339	35	339	42	433	45	470	45	470
うち、謝絶に係る貸付債権の額	－	－	－	－	3	174	3	174	3	174	5	210	5	210	5	210	8	258	9	284	9	284	9	284
うち、審査中の貸付債権の額	9	65	16	160	4	67	8	50	6	72	6	28	1	6	3	47	5	72	1	7	－	－	－	－
うち、取下げに係る貸付債権の額	－	－	1	0	8	44	9	47	12	63	12	63	12	63	12	63	12	63	12	63	12	63	12	63

第５条にもとづく措置の実施状況

（債務者が住宅資金借入者の場合）

（単位：百万円）

	平成21年		平成22年								平成23年								平成24年					
	12月末		３月末		６月末		９月末		12月末		３月末		６月末		９月末		12月末		３月末		６月末		９月末	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	3	32	10	121	17	226	21	297	26	345	34	411	36	421	37	452	38	484	39	490	39	490	41	498
うち、実行に係る貸付債権の額	－	－	2	19	3	26	9	95	13	137	18	202	26	263	26	263	27	294	27	294	27	294	28	300
うち、謝絶に係る貸付債権の額	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	1	31	1	31	2	37	2	37
うち、審査中の貸付債権の額	3	32	6	81	10	135	7	123	5	91	6	51	－	－	1	31	－	－	1	5	－	－	1	2
うち、取下げに係る貸付債権の額	－	－	2	20	4	64	5	77	8	116	10	158	10	158	10	158	10	158	10	158	10	158	10	158

注　法第４条および第５条にもとづく措置の実施状況における「貸付けの条件の変更等」の定義等は、「農水産業協同組合に係る中小企業者等に対する金融の円滑化をはかるための臨時措置に関する命令」にもとづいて計上しています。