

当相談所（JF マリンバンク相談所）では、漁協（漁業協同組合）、信漁連（信用漁業協同組合連合会）が行う貯金・融資などの信用事業の業務に関するお客さまからの相談・苦情等の申し出を、電話のほか、電子メールでも受け付けております。

電子メールでの相談・苦情等の申し出をご希望の場合は、次の「注意事項」と「電子メールに記載していただく内容等」を必ずお読みいただき、同意いただいたうえでご利用ください。

#### <注意事項>

※電子メールに記載された個人情報、相談・苦情等への対応のために利用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。なお、相談・苦情の内容については、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情等の事例として利用させていただくことがあります。

※原則として、折り返し連絡（電子メールまたは電話）は電子メールを送信いただいた日の翌営業日以降となります。お急ぎの場合は電話でご連絡ください。

※相談・苦情等の内容や当相談所の判断によっては、当相談所からの折り返しの連絡に時間がかかる場合や対応できない場合があります。

※相談・苦情の内容を、漁協／信漁連に伝えたい場合や漁協／信漁連から折返しの連絡等が必要な場合は、その旨、メールに明記してください。当相談所から該当する漁協／信漁連にお伝えします。

なお、北海道または福島県の漁協の場合は、北海道信漁連または福島県信漁連を経由して該当する漁協へお伝えします。

#### <電子メール送付先のアドレス>

JF マリンバンク相談所の相談・苦情等の受付メールアドレスは下記のとおりです。当相談所からの折り返しに電子メールを利用する場合も、原則、このメールアドレスを利用します。

【メールアドレス】 \*\*\*\*\*@cafbs.or.jp

#### <電子メールへ記載していただく内容等>

下記の【記載項目】について**メール本文へ記載**をお願いします。

※**「必須」としている項目については、記載がないと、回答や対応ができない**場合がありますので、お気をつけください。

※メールには**ファイルを添付しないで**ください（添付されていても当相談所では開けません）。

※ホームページ等の**リンク先（URL）を記載された場合**、当相談所の判断で**リンク先を開かないことがあります**のでご了承ください。

#### 【記載項目】

- ▼件名（例）：「●●信漁連への苦情」／「●●漁協に関する問合せ」／「●●漁協の貯金に関する相談」など
- ▼申出人氏名（必須）、▼申出人氏名フリガナ（必須）、▼連絡先電話番号（必須）、
- ▼申出人住所（必須。市区町村まで）、▼利用者氏名と申出人との関係（申出人と異なる場合必須）、
- ▼利用者氏名フリガナ（申出人と異なる場合必須）、▼利用者住所（申出人と異なる場合必須。市区町村まで）、
- ▼漁協／信漁連の名称（必須）、▼漁協／信漁連の店舗名（必須）、
- ▼漁協／信漁連への伝達の希望の有無（必須。相談・苦情等の内容を漁協／信漁連に伝えたい場合は「希望あり」と記載ください。）、
- ▼相手方漁協／信漁連からの折り返し電話連絡希望の有無（必須。希望する場合は「希望あり」と記載ください。）、
- ▼折り返し電話連絡の時間帯の希望等（原則、営業日の9時～16時半）、

- ▼相談・苦情内容（必須。500 字程度以内）、
- ▼相談・苦情に関する具体的な事実関係（500 字程度以内。一般的な相談の場合には、記載不要）、
- ▼相談・苦情の背景、相手方漁協／信漁連との折衝経緯など（500 字程度以内。一般的な相談の場合には、記載不要）

【電子メール記載の参考例】

件名：●●信漁連への苦情

- ▼申出人氏名（必須）：漁協太郎
- ▼申出人氏名フリガナ（必須）：ギョキョウタロウ
- ▼連絡先電話番号（必須）：000-123-4567
- ▼申出人住所（必須。市区町村まで）：東京都千代田区
- ▼利用者氏名と申出人との関係（申出人と異なる場合必須）：漁協花子（申出人の実母）
- ▼利用者氏名フリガナ（申出人と異なる場合必須）：ギョキョウハナコ
- ▼利用者住所（申出人と異なる場合必須。市区町村まで）：福岡県福岡市
- ▼漁協／信漁連の名称（必須）：●●信用漁業協同組合連合会
- ▼漁協／信漁連の店舗名（必須）：○○支店
- ▼漁協／信漁連への伝達の希望の有無（必須）：希望あり
- ▼相手方漁協／信漁連からの折り返し電話連絡希望の有無（必須）：希望あり
- ▼折り返し電話連絡の時間帯の希望等（原則、営業日の 9 時～16 時半）：特に希望なし
- ▼相談・苦情内容（必須）
  - 【相談記載例】休眠貯金になったら、貯金は払い戻せなくなるのか。
  - 【苦情記載例】入院している母（漁協花子）の口座から治療費を払い戻したいが、断られた。
- ▼相談・苦情に関する具体的な事実関係（一般的な相談の場合には、記載不要）
  - 【苦情記載例】母は入院しており信漁連には行けない。息子の私が入院費を今まで立て替えてきたが、これ以上は難しい。
- ▼相談・苦情の背景、相手方漁協／信漁連との折衝経緯など（一般的な相談の場合には、記載不要）
  - 【苦情記載例】○月○日に信漁連の窓口に行ったが、母の貯金は、本人である母以外では払戻しできないと断られた。

以上

以上