

# 苦情処理措置および紛争解決措置について

平成31年 4月  
上都賀農業協同組合

## 苦情処理措置の概要

当組合では、組合員・利用者の皆様に、より一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、当組合に関するご相談・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 ご相談・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、必要に応じて組合内で協議し、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 2 ご相談・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、組合内において情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用いたします。

### まずは、当組合の窓口へお申し出ください。

●本店総務部	0289-65-1000	●南部中央支店	0289-75-1131
●本店信用部	0289-65-1003	●南押原支店	0289-75-2141
●本店共済部	0289-65-1018	●東大芦支店	0289-65-1161
●本店営農経済部	0289-65-1005	●西方支店	0282-92-2520
●本店監査室	0289-65-1022	●栗野支店	0289-85-2151
●南部営農経済センター	0289-71-1125	●日光中央支店	0288-22-0251
●日光営農経済センター	0288-22-1127	●落合支店	0288-27-1113
●鹿沼支店	0289-65-1141	●豊岡支店	0288-21-8311
●菊沢支店	0289-65-1171	●小林支店	0288-26-8031
●北犬飼支店	0289-76-3161		

- 4 JAバンクに関するご相談・苦情等については、一般社団法人JAバンク相談所でもお受けしております。

また、JA共済に関するご相談・苦情等については、全共連が設置・運営するJA共済相談受付センターでもお受けしております。

#### 一般社団法人JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359  
受付時間：9:00～17:00（月～金曜日）

※祝日及び金融機関の休業日を除きます。

#### JA共済相談受付センター

電話番号：0120-536-093  
受付時間：9:00～18:00（月～金曜日）  
9:00～17:00（土曜日）

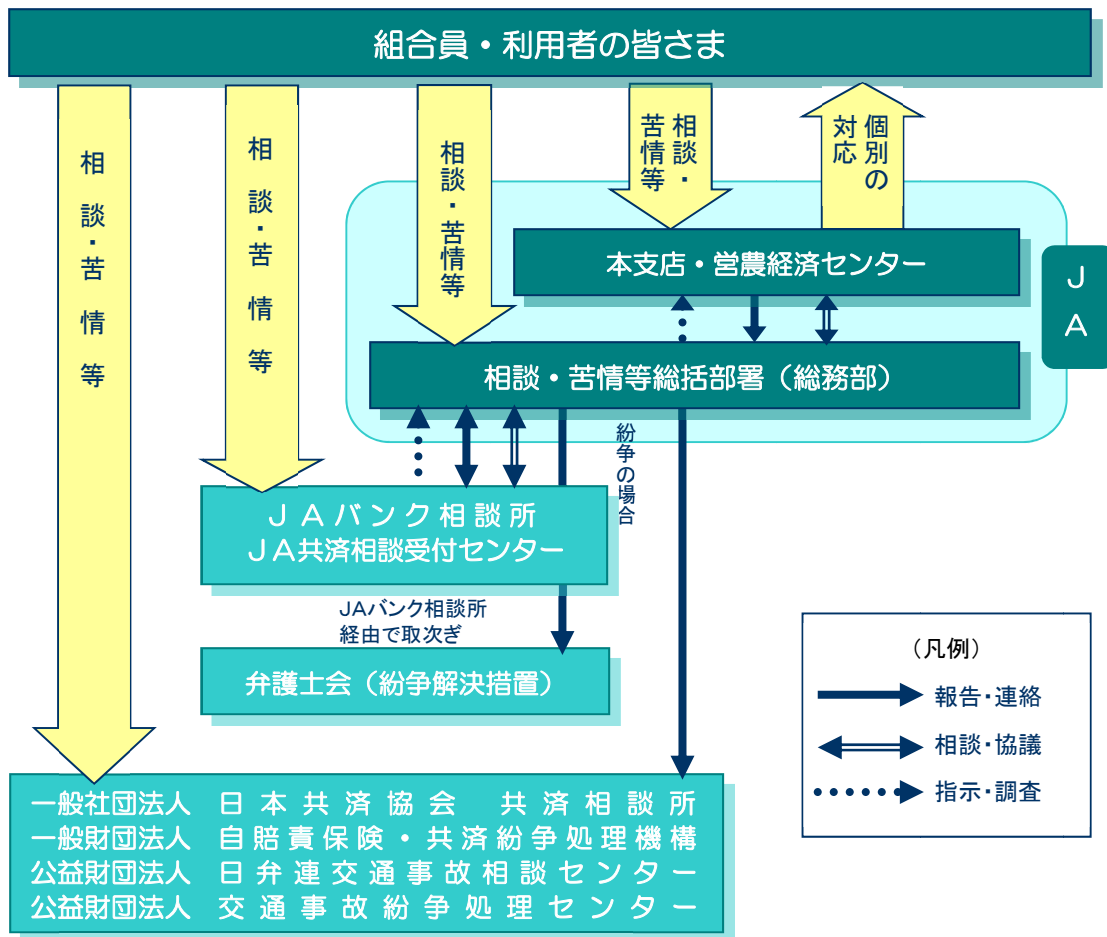
※日曜日、祝日および12月29日～1月3日を除きます。

※メンテナンス等により予告なく変更する場合があります。

※電話番号は、おかけ間違いのないようご注意ください。

## 苦情等受付・対応態勢

当組合は、下図のような態勢で組合員・利用者の皆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

苦情などのお申し出については、当組合が対応いたしますが、納得のいくような解決ができず、お客様が外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、次によります。

※ 当組合は外部機関の紛争解決手続係属中も、お客様に、必要に応じて資料のご提供やご説明を行います。

※ 外部機関による紛争解決については、訴訟になる場合があります。

### 信用事業

一般社団法人JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として弁護士会をご利用できます。

JAバンク相談所は、弁護士会等と提携しており、お客様はJAバンク相談所を通じて弁護士会仲裁センター等をご利用いただけます。

### 共済事業

次の外部機関をご紹介します。

- ① 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
- ② 一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構
- ③ 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター
- ④ 公益財団法人 交通事故紛争処理センター
- ⑤ 日本弁護士連合会 弁護士保険ADR