

## 苦情処理措置および紛争解決措置について

### 皆さまの声を、私たちにお届けください

当JA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、JAの事業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。

#### 【基本姿勢】

- 1 相談・苦情等のお申し出があったときは、内容・事情等を十分お聞き取りした上で、事情・事実関係等を調査いたします。
- 2 相談・苦情等のお申し出は、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、その対応については必要に応じてJA内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3 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。
- 4 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当JAの経営陣に報告するとともに、JA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・未然防止策に活用します。

#### 【相談・苦情等の申し出先】

まずは、当JAの相談・苦情等受付窓口にお申し出ください。

本店審査課	電話 0984-33-3107
飯野支店	電話 0984-33-1011
加久藤支店	電話 0984-35-1211
真幸支店	電話 0984-37-1311

#### 【関係機関のご利用】

信用事業（貯金や貸付けなど）・共済事業（自動車・建物・生命共済など）に関する相談・苦情等については、JAグループの関係機関でもお受けいたします。

○信用事業（貯金や貸付けなど）に関すること

宮崎県JAバンク相談所（JA宮崎中央会内）

電話：0985-31-2057

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

JAバンクに関する相談・苦情をお受けしています。公平・中立な立場でお申し出を伺い、お申し出者のご理解を得た上で、ご利用のJAに対して迅速な解決を依頼します。

○共済事業（自動車共済や生命共済など）に関すること

**J A 共済相談受付センター（J A 共済連全国本部）**

電 話：☎ 0 1 2 0 - 5 3 6 - 0 9 3

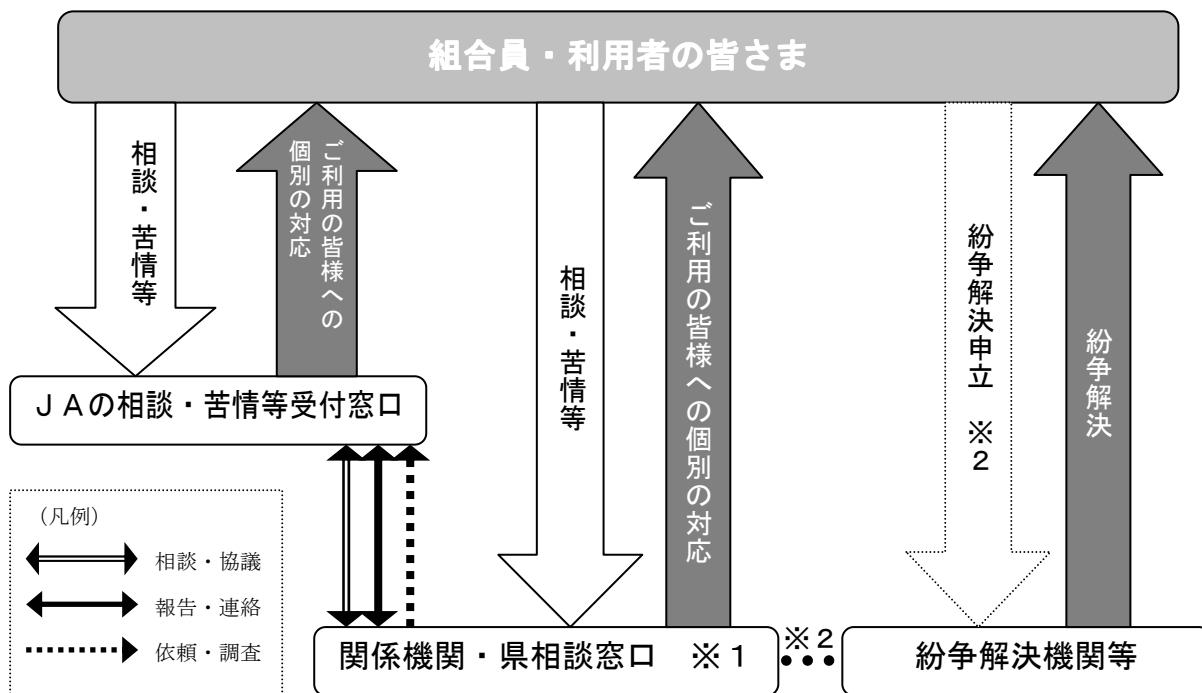
受付時間：午前 9 時～午後 5 時

（土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く）

J A 共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、J A 共済全般に関するお問合せもお電話で受け付けております。

**相談・苦情等受付・対応態勢**

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。



※1 信用事業（貯金や貸付けなど）・共済事業（自動車共済や生命共済など）に関する相談・苦情等については、J A グループの関係機関でもお受けいたします。

※2 信用事業・共済事業についてのお申し出のうち、中立的な外部機関を利用して解決を図りたいという場合には外部の紛争解決機関をご案内します（次ページ）。この際、信用事業に関することについては「宮崎県 J A バンク相談所」を通じて行います。

## 紛争解決機関と措置の概要

相談・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に至らない場合は、下記の中立的な外部機関に解決の申し立てを行うことができます。当組合は、次の外部機関等をご紹介し、標準的な手続きの概要等の情報をご提供いたします。詳細は当組合にお問合せください。

### I 信用事業に関すること

#### 鹿児島県弁護士会 紛争解決センター

示談あっせんによる紛争解決業務を行っています。

J Aバンク相談所は弁護士会等と提携しており、お客様はJ Aバンク相談所を通じて当センターをご利用いただけます。なお、手続の詳細は前述の宮崎県J Aバンク相談所（0985-31-2057）にお尋ねください。

### II 共済事業に関すること

1. 一般社団法人日本共済協会 共済相談所 <http://www.jcia.or.jp/adr/index.html>

一般社団法人日本共済協会 共済相談所では審査委員会を設置しており、裁定または仲裁により解決支援業務を行います。

一般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：午前9時～午後5時

（土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く）

※自動車事故の賠償にかかわるものは、お取り扱いしていません。

一般社団法人日本共済協会 共済相談所は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR促進法）にもとづく法務大臣の認証を取得しております。（認証取得日：平成22年1月26日 認証番号：第57号）

2. 財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構 <http://www.jibai-adr.or.jp/>  
自賠償共済の支払に関して、万一にもご納得いただけなかったための、公正中立で専門的な知見を有する裁判外紛争処理機関として国土交通大臣および内閣総理大臣の監督を受ける「(財)自賠償保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は自賠償共済の支払に関する所要の調査を行い、紛争の当事者に対して調停を行います。  
※連絡先(住所・電話番号)につきましては「自賠償共済のしおり」またはホームページをご覧ください。
3. 財団法人 日弁連交通事故相談センター <http://www.n-tacc.or.jp/>  
(財)日弁連交通事故相談センターの相談所が全国の各弁護士会内等に設置されており、専門の弁護士が交通事故に関する相談や示談の斡旋を無料で行っています。  
※連絡先(住所・電話番号)につきましては、自動車共済の「ご契約のしおり・約款」またはホームページをご覧ください。
4. 財団法人 交通事故紛争処理センター <http://www.jcstad.or.jp>  
(財)交通事故紛争処理センターでは、学識経験者および弁護士からなる審査員が、被害者の正当な利益を守るため、公正な立場から和解の斡旋を無料で行っています。  
※連絡先(住所・電話番号)につきましては、自動車共済の「ご契約のしおり・約款」またはホームページをご覧ください。

- ※ 当組合は外部機関の紛争解決手続係属中も、お客様に必要な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。

## お客様からのお申し出に対する対応について

[当JAの内部規則（苦情等対応要領）の概要]

JAえびの市

- 1 お客様からの当JAの事業に関するご相談・苦情等については、当JAの本支店で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。  
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
- 2 当JAは、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。  
また、必要に応じて関係機関・県相談窓口と連携して迅速な解決に努めます。
- 3 ご相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、お客様からお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限りお客様のご理解とご納得をいただいて解決することを目指します。
- 4 **利用者様のご納得のいく解決に至らない場合や**、ご相談・苦情等の内容・お客様のご要望等に応じ、お客様に適切な外部機関をご紹介しますとともに、その標準的な手続きの概要等の情報をご提供いたします。
- 5 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間にあっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等をお客様に対して行います。
- 6 当JAは、外部機関の手続きおよびその結果について尊重します。

### [標準的な手続の流れ]

