

# 皆さまの声を誠実に受け止めます

## 苦情処理措置の概要

当 JA では、組合員・利用者の皆さまに、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 の各事業に関する相談および苦情等を受け付けていますので、お気軽にお申出ください。

- ① 相談・苦情等の申出があった場合、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 JA 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、皆さまのお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ皆さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- ③ 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当 JA 経営陣に報告するとともに、JA 内において情報の共有化を推進し、苦情処理の態勢改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。

<組合員・利用者の皆さまからの相談・苦情等については、まず当組合がお受けいたします。>

まずは、当店舗苦情等対応担当者へお申出ください。

ご満足いただけない場合は

本所 金融共済部署または苦情等対応部署へご連絡ください。

<当 JA にお申し出いただいても、ご納得いただけない場合は、下記窓口までお申し出ください。>

当 JA 以外に、福岡県農業協同組合中央会が設置・運営している下記の相談所等でも、公平・中立な立場で皆さまのお申し出を伺い、JA に対して迅速な解決を求めます。

また、JA 共済相談受付センターでは、共済にかかわる相談・苦情等のほか、JA 共済全般に関するお問合せも電話で受け付けています。

## JAグループ福岡総合相談所

☎092-711-3855

受付時間：午前9時～午後5時

(土日・祝祭日および12月31日～1月3日を除く)

(福岡県 JA バンク相談所)

共済事業の場合



JA 共済相談受付センター

(JA 共済連全国本部)

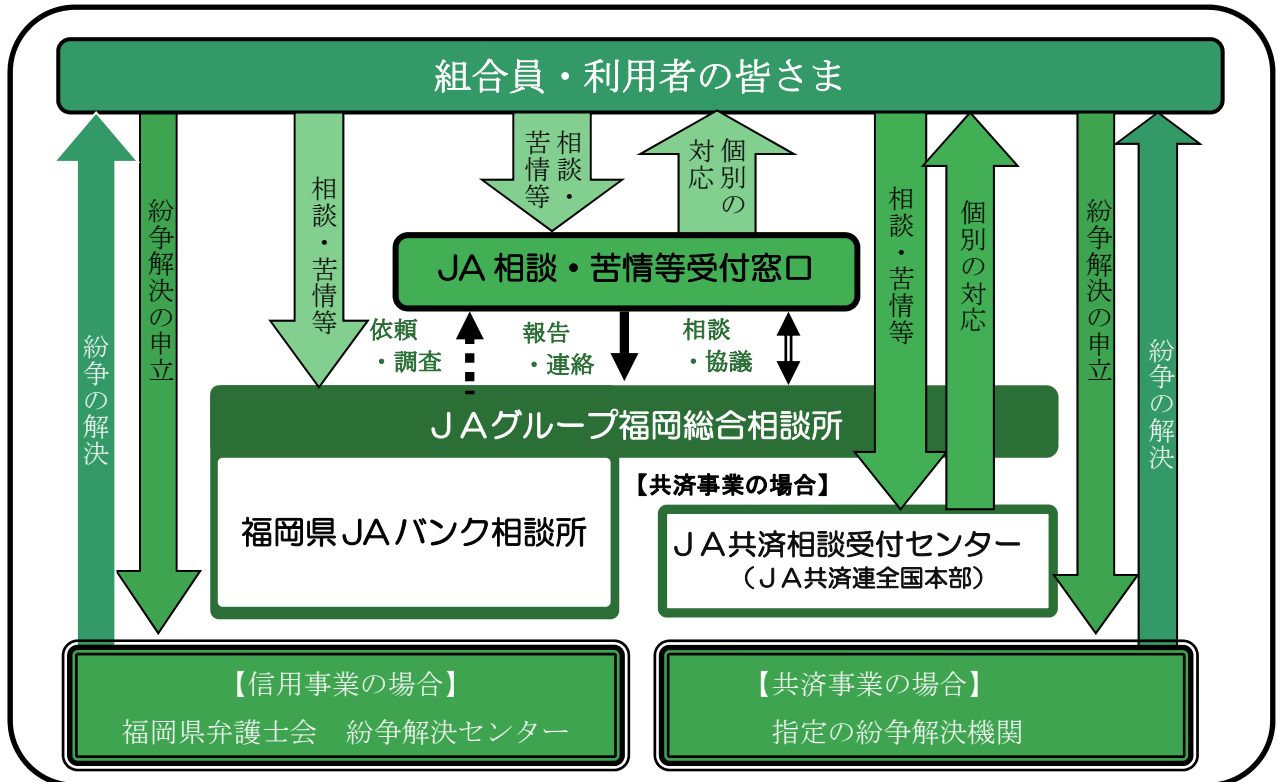
☎0120-536-093

受付時間：午前9時～午後6時

(土日・祝祭日および12月31日～1月3日を除く)

## 相談・苦情等受付・対応態勢

下図のような態勢で組合員・利用者の皆さま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。



当JAの信用事業・共済事業に対する苦情等でJAの説明でご納得いただけず、お客様の申出により外部機関による、あっせん・調停・仲裁等を希望される場合は、下記の外部機関を紹介いたします。

### 信用事業

#### 福岡県弁護士会 紛争解決センター

##### 天神弁護士センター

受付時間/  
月～金曜日 9:00～19:00  
土・日・祝日 9:00～13:00  
☎: 092-741-3208

##### 北九州法律相談センター

受付時間/  
月～金曜日 9:00～12:00  
13:00～17:00  
☎: 093-561-0360

##### 久留米センター

受付時間/  
月～金曜日 9:00～12:00  
13:00～17:00  
☎: 0942-30-0144

### 共済事業

- 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所 <http://www.jcia.or.jp/advisory/index>  
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)  
電話番号: 03-5368-5757 ※ 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)  
※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。
- 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター <http://www.n-tacc.or.jp/>(交通事故に関するご相談や示談の斡旋)
- 公益財団法人 交通事故紛争処理センター <http://www.jcstad.or.jp/>(交通事故に関する和解の斡旋)  
※ 3・4の連絡先(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。

平成29年11月16日

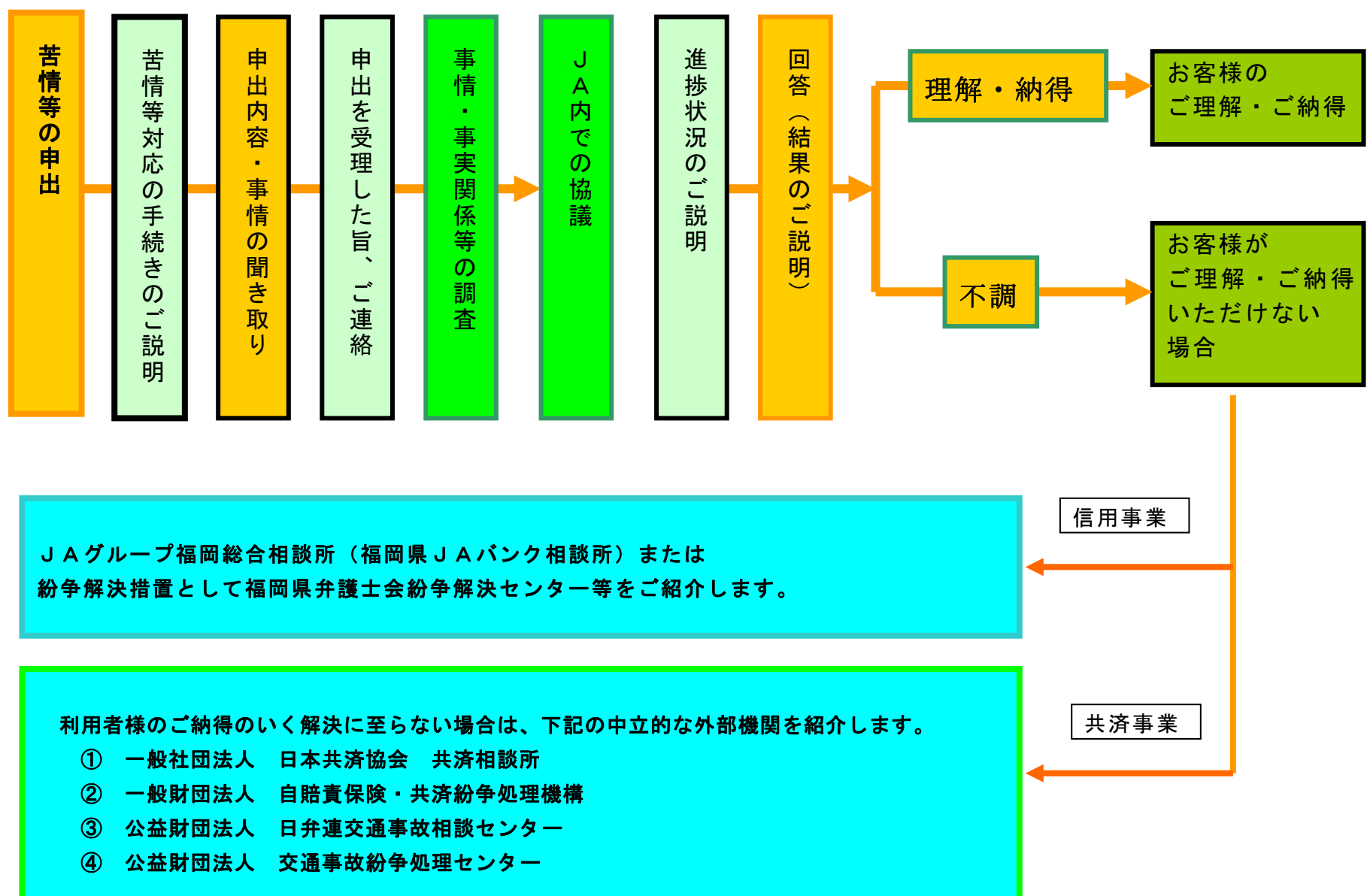
# 利用者様からの信用事業・共済事業にかかるお申出に対する対応について

## [当 J A の苦情等対応要領の概要]

直鞍農業協同組合

1. 利用者様からの信用事業・共済事業にかかる相談・苦情等についても、当 J A の本支所で受け付け、原則として当該相談・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、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 J A は、相談・苦情等の申出があった場合、これを誠実に受け付け、当該相談・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、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
3. 利用者様からの相談・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、申出内容・事情等を充分聞き取り、できるだけ利用者様の理解と納得を得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は、利用者様に対して適切な外部機関を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供します。
5. 当 J A は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 J A は、外部機関の手続およびその結果について尊重・遵守します。

## [標準的な手続の流れ]



※ 内容や状況により、訴訟による解決となる場合があります。