

苦情処理措置および紛争解決措置について

下野農業協同組合

苦情処理措置の概要

令和5年4月1日現在

当組合では、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、当組合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。

- 1 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、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、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・未然防止策に活用します。

まずは、当組合の窓口へお申出ください。

本店 企画総務部 リスク統括課	0282-20-8838	
栃木駅前支店	0282-20-8821	
栃木東支店	0282-27-2525	栃木地区営農経済センター 0282-27-6511
栃木西支店	0282-31-1794	都賀地区営農経済センター 0282-27-1881
都賀支店	0282-27-5611	壬生地区営農経済センター 0282-82-1103
壬生支店	0282-82-1111	大平地区営農経済センター 0282-43-0800
大平支店	0282-43-2344	藤岡地区営農経済センター 0282-62-4336
藤岡支店	0282-62-4333	岩舟地区営農経済センター 0282-55-3211
岩舟支店	0282-55-3333	

- 4 JAバンクに関するご相談・苦情をJAバンク相談所でも、JA共済に関するご相談・苦情を全共連が設置・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。

JAバンク相談所

【一般社団法人JAバンク・JFマリンバンク相談所内】
電話番号：03-6837-1359
受付時間：午前9時～午後5時（金融機関休業日を除く）

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：午前9時～午後6時（月～金曜日）
午前9時～午後5時（土曜日）
（日・祝日及び12月29日～1月3日を除く）

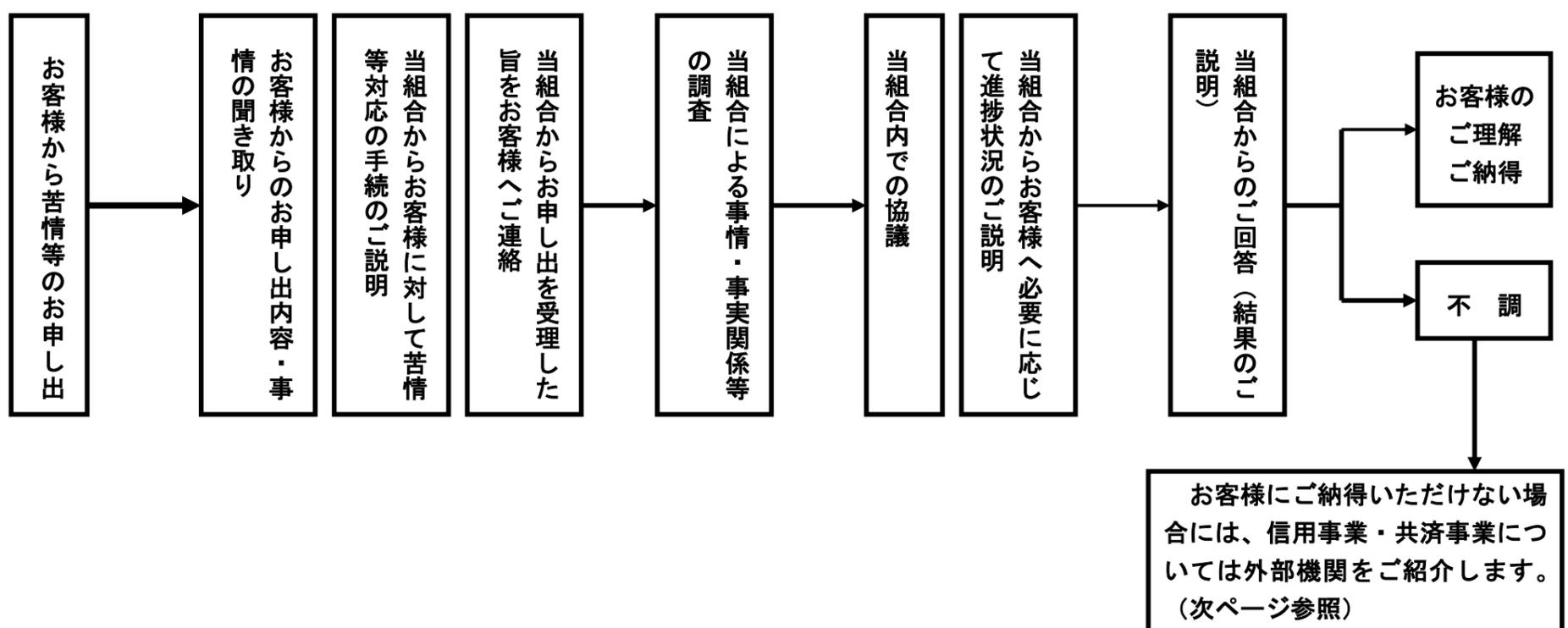
お客様からのご相談・苦情等に対する対応について

[当組合の内部規則（苦情等対応要領）の概要]

下野農業協同組合

- 1 お客様からのご相談・苦情等については、当組合の本支店・営農経済センター等で受け付け、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 当組合は、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。
- 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 ご相談・苦情等の内容やお客様のご要望等に応じ、お客様に適切な外部機関（金融ADR制度において当組合が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む。）をご紹介するとともに、その標準的な手続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であっても、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。

[標準的な手続の流れ]



紛争解決措置の概要

平成5年4月1日現在

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。

1. 信用事業

埼玉弁護士会が設置・運営する示談あっせん・仲裁センターで紛争の解決を図ることも可能ですので、JAバンク相談所（03-6837-1359）へお申し出ください。なお、埼玉弁護士会あてに直接申立ていただくことも可能です。

埼玉弁護士会 示談あっせん・仲裁センター
住所：〒330-0063 さいたま市浦和区高砂4-2-1 浦和高砂パークハウス 1F
電話番号：048-710-5666
受付時間：月～金曜日（祝日等を除く）午前9時～午後5時
土曜日（祝日等を除く）午前9時～午前11時30分
※上記の内容は2023年2月現在のものです。最新の情報は、弁護士会にご確認ください（弁護士会HP等）。

2. 共済事業

次の外部機関をご紹介します。

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

①一般社団法人 日本共済協会 共済相談所

<http://www.jcia.or.jp/advisory/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・祝日及び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) に基づく法務大臣の認証を取得しています。

(認証取得日：平成22年1月26日 認証番号：第57号)

②一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構

<http://www.jibai-adr.or.jp/>

自賠償共済の支払に関して、万一にもご納得いただけなかったときのために、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「一般財団法人 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、ホームページをご覧ください。

③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/>

公益財団法人 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、ホームページをご覧ください。

④公益財団法人 交通事故紛争処理センター

<http://www.jcstad.or.jp/>

公益財団法人 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、ホームページをご覧ください。

⑤日本弁護士連合会 弁護士費用保険 ADR

<https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html>

弁護士費用保障特約における共済金の支払有無・支払額等に関して、万一にもご納得いただけなかったときのための裁判外紛争解決機関として「日本弁護士連合会 弁護士費用保険 ADR」が設置されています。この機関では、保険会社等が推薦する保険精通者、学識経験者および弁護士からなる裁定委員が、公正な立場から紛争解決手続(和解斡旋手続・裁定手続)および見解表明手続を行っています。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、ホームページをご覧ください。