

# 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8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	北部アグリサポートセンター(営農) 0282-27-6511
栃木東支店	0282-27-2525	北部アグリサポートセンター(経済) 0282-27-7771
栃木西支店	0282-31-1794	南部アグリサポートセンター(営農) 0282-43-0800
都賀支店	0282-27-5611	南部アグリサポートセンター(経済) 0282-43-0803
壬生支店	0282-82-1111	
大平支店	0282-43-2344	
藤岡支店	0282-62-4333	
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)  
※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JAバンクホームページ内の当相談所のページ  
<https://www.jabank.org/support/soudan/> をご確認ください。

### 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)



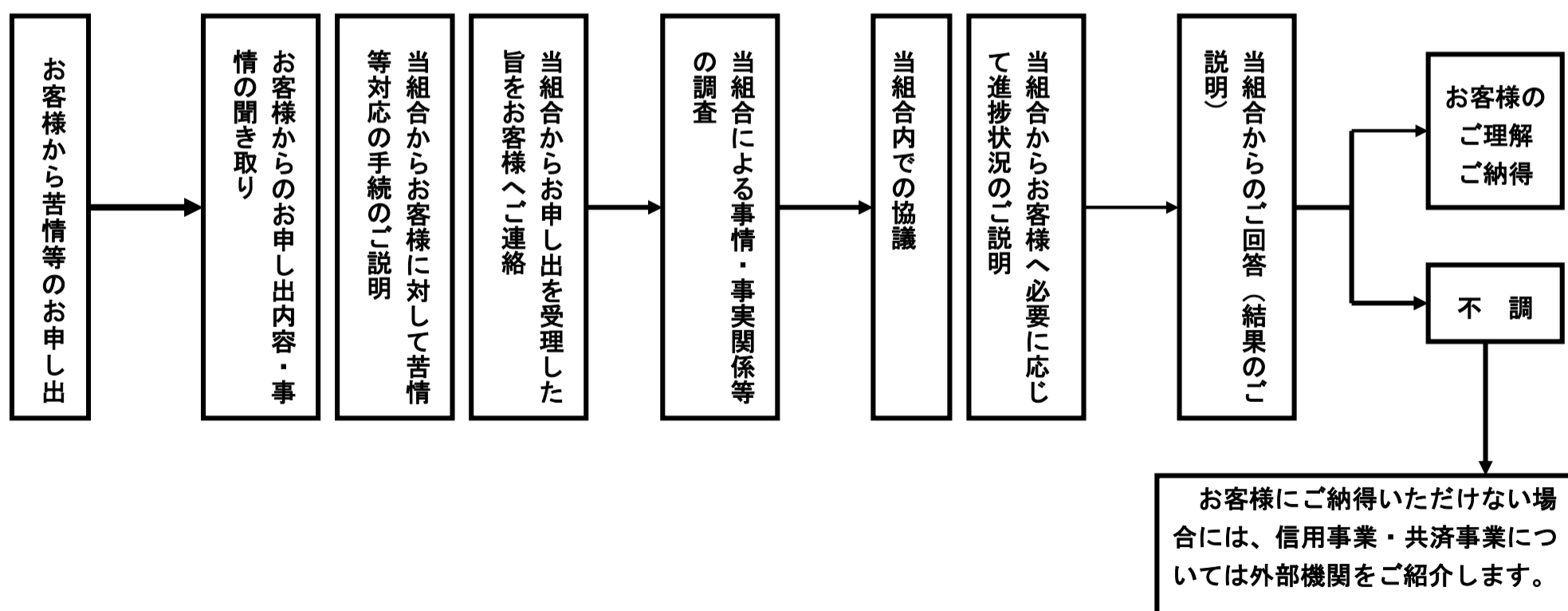
# お客様からのご相談・苦情等に対する対応について

## [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・アグリサポート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で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

令和8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

東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置・運営する仲裁センター等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）<https://www.jabank.org/support/soudan/>へお申し出ください。また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会は全国から利用可能で（Web面談等にも対応）東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会あてに直接申立ていただくことも可能です。

#### 【東京弁護士会 紛争解決センター】

住所：〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館6階

電話番号：03-3581-0031

受付時間：月～金曜日（土日祝日等を除く）午前9時30分～12時、午後1時～4時

#### 【第一東京弁護士会 仲裁センター】

住所：〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館11階

電話番号：03-3595-8588

受付時間：月～金曜日（土日祝日等を除く）午前10時～12時、午後1時～4時

#### 【第二東京弁護士会 仲裁センター】

住所：〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館9階

電話番号：03-3581-2249

受付時間：月～金曜日（土日祝日等を除く）午前9時30分～12時、午後1時～5時

※上記の内容は2026年4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

<https://www.jcia.or.jp/advisory/index.html>

共済全般に関するお問い合わせのほか、ご利用の皆さまからのご相談・苦情等について、組合との間で解決できない場合、中立的な外部機関としてご相談いただくことができます。

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)

※ ただし、自動車共済・自賠責共済の賠償案件については、お取り扱いしておりません。

②一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

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

自賠責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「自賠責保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は自賠責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。

電話番号：0120-159-700

受付時間：月～金（祝日・年末年始除く）午前9時～12時、午後1時～5時

③公益財団法人 日弁連交通事故相談センター

<https://n-tacc.or.jp/>

交通事故に精通した弁護士による電話相談（一人10分程度）を無料で実施しています。弁護士から具体的なアドバイスを受けることができます。電話での相談が困難な場合、各都道府県に設置された相談所にて、面談による相談も実施しています。

電話番号：0120-078325

受付時間：月～金（祝日除く）午前10時～午後7時

④公益財団法人 交通事故紛争処理センター

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

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。法律相談は、電話予約の上、全国11ヶ所にあるセンターにて行います。

電話番号：03-3346-1756（電話予約制）

受付時間：月～金（祝日・年末年始除く）午前9時～午後5時

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>

※ 詳細につきましては、ホームページをご覧ください。