

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決 措置について

さいかつ農業協同組合  
平成23年4月1日現在

## 苦情処理措置の概要

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、JAバンク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、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し出ください。

|        |                  |        |                  |
|--------|------------------|--------|------------------|
| 彦成北支店  | TEL 048-958-1101 | 潮止支店   | TEL 048-996-9121 |
| 彦成南支店  | TEL 048-952-5111 | 八幡支店   | TEL 048-996-5571 |
| 三郷支店   | TEL 048-952-2131 | 松伏支店   | TEL 048-991-4431 |
| 早稲田支店  | TEL 048-957-2001 | 吉川支店   | TEL 048-982-0030 |
| 東和支店   | TEL 048-955-5321 | 旭支店    | TEL 048-991-2157 |
| 戸ヶ崎支店  | TEL 048-955-6131 | 三輪野江支店 | TEL 048-982-0156 |
| 八潮八條支店 | TEL 048-996-2101 |        |                  |

上記支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

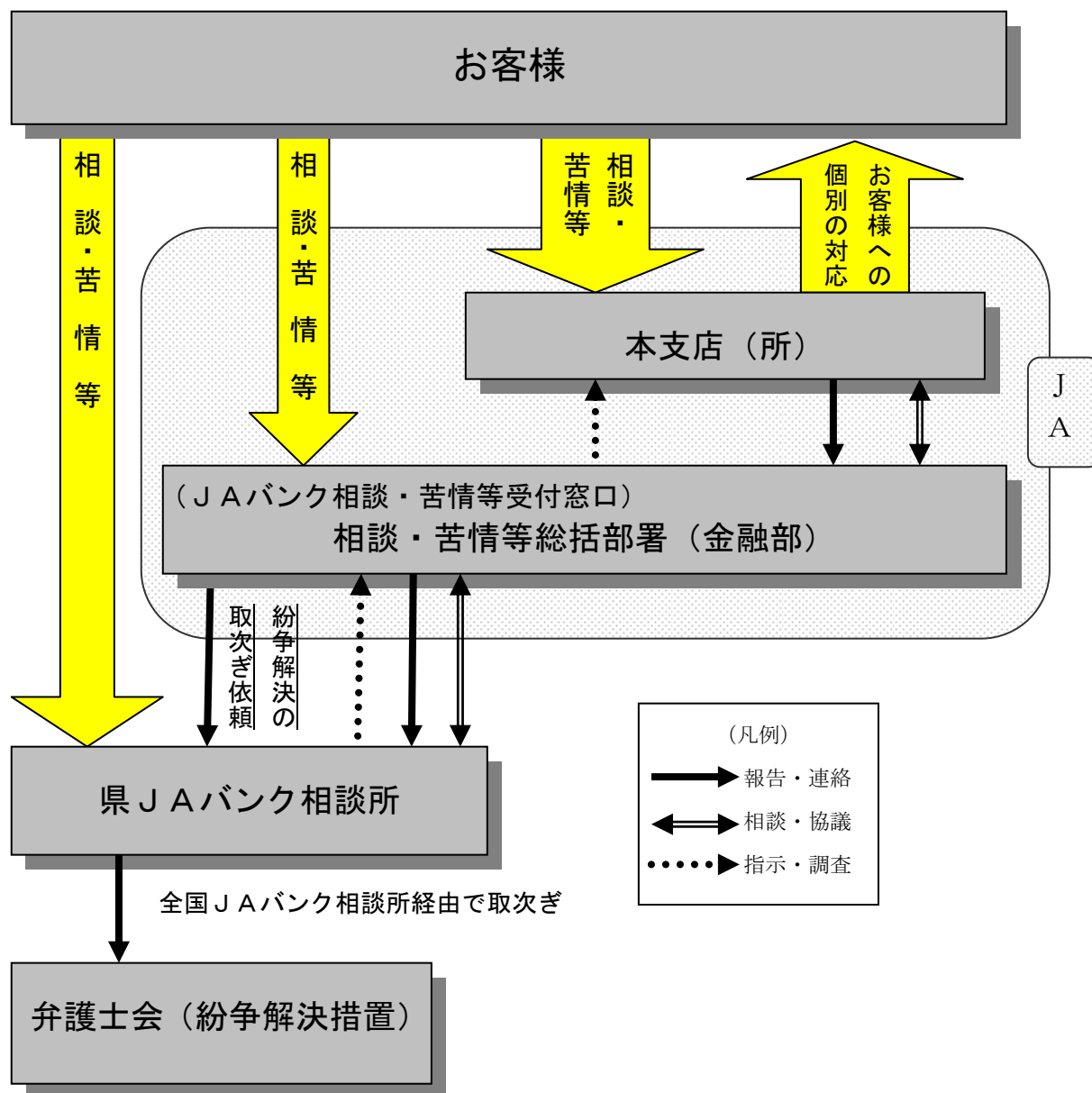
JAバンク相談・苦情等受付窓口  
電話番号：048-952-2105 金融部  
(048-952-2100 企画管理部)  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

- 4 埼玉県農業協同組合中央会が設置・運営する埼玉県JAバンク相談所でも、JAバンクに関するご相談・苦情をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出をうかがい、お申出者のご了解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。

埼玉県JAバンク相談所  
電話番号：048-823-7231  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

## 苦情等受付・対応態勢

当組合は、下図のような態勢でお客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。



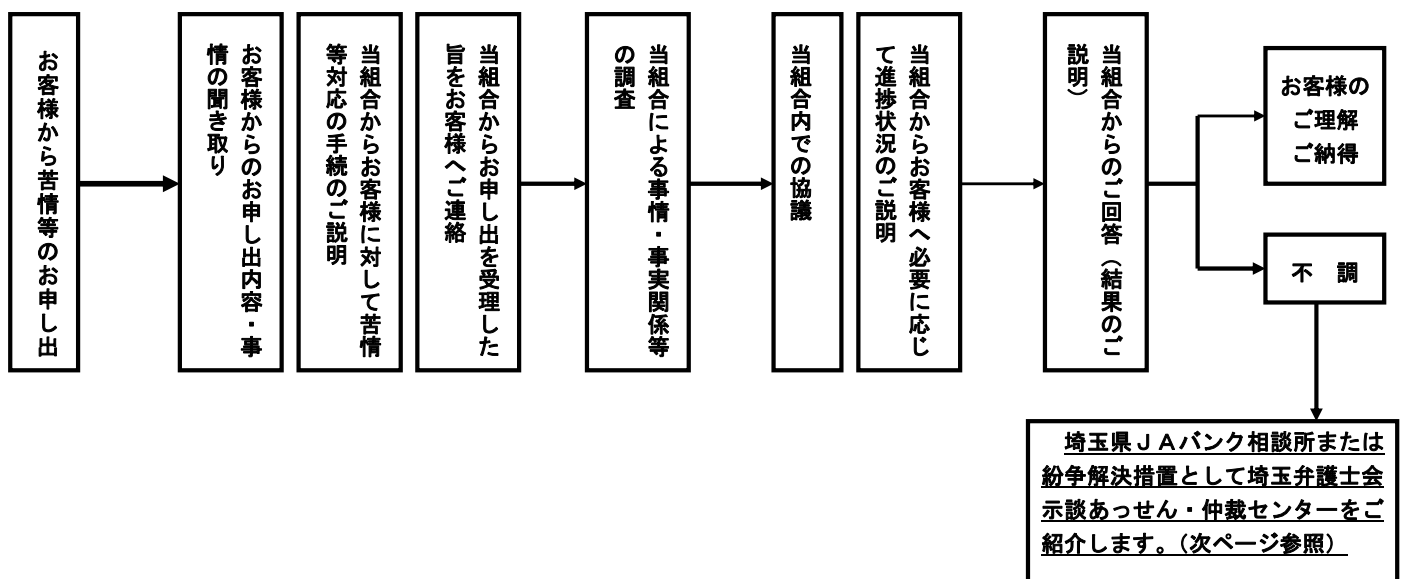
# お客様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（苦情等対応要領）の概要]

さいかつ農業協同組合

- 1 お客様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本支店（所）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。）をご紹介しますとともに、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

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、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、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。

### 埼玉弁護士会示談あっせん・仲裁センター等

上記弁護士会の利用に際しては、JAバンク相談所を通じてのご利用となりますので、以下の当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口または埼玉県JAバンク相談所にお申し出ください。

#### 記

JAバンク相談・苦情等受付窓口  
電話番号：048-952-2105 金融部  
(048-952-2100 企画管理部)  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

埼玉県JAバンク相談所  
電話番号：048-823-7231  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。詳しくは当組合のJAバンク相談・苦情等受付窓口にご相談下さい。

# 皆さまの声を、私たちにお届けください

## 苦情処理措置

当組合では、ご利用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、共済事業にかかる相談・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。

※「相談・苦情等」とは、共済事業にかかる相談・苦情・紛争等に該当するものをいいます。

1. ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当組合の本支所等で受け付けます。
2. 相談・苦情等の申し出があった場合、当組合はこれを誠実に受け付け、ご利用の皆さまから申し出内容・事情等を充分聞き取る等により、当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査します。
3. 当組合は相談・苦情等については、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について組合内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
4. 当組合は、ご利用の皆さまからの相談・苦情等への対応にあたっては、できるだけご利用の皆さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。
5. 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当組合経営者層に報告するとともに、組合内において情報共有を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策として活用します。

### まずは、当組合のJA共済相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。

彦成北支店 958-1101 彦成南支店 952-5111 三郷支店 952-2131 早稲田支店 957-2001 東和支店 955-5321  
戸ヶ崎支店 955-6131 八潮八條支店 996-2101 潮止支店 996-9121 八幡支店 996-5571 松伏支店 991-4431  
吉川支店 982-0030 旭支店 981-2157 三輪野江支店 982-0156

上記支店の他下記の窓口でも受け付けます。

JA共済相談・苦情等受付窓口 996-2105 共済部（952-2100 企画管理部）

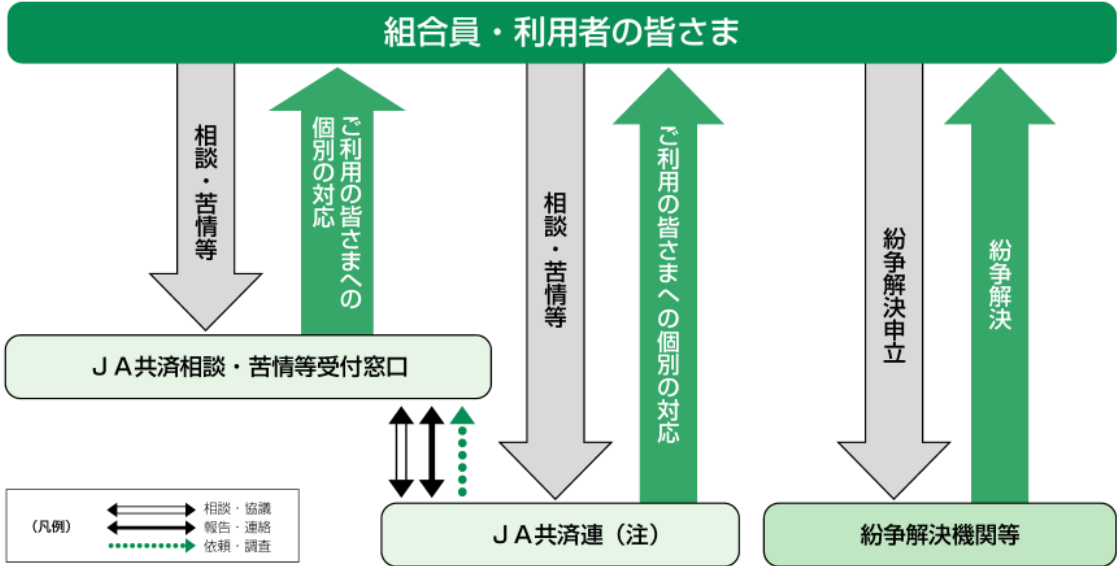
受付時間：午前9時～午後5時（土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く）

- ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。なお、JA共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、JA共済全般に関するお問い合わせもお電話で受け付けております。

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5時  
（土日・祝祭日および12月29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、分析・業務改善活動を通じて共済仕組みや各種サービスの開発・改善に努めています。



(注) JA共済連は県本部・全国本部(JA共済相談受付センター)をいいます。

## 紛争解決措置

ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当組合が対応いたしますが、ご納得のいく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。また、当組合は下記の外部機関をご紹介します、その外部機関の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い合わせください。

- ・ 社団法人 日本共済協会 共済相談所
- ・ 財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構
- ・ 財団法人 日弁連交通事故相談センター
- ・ 財団法人 交通事故紛争処理センター

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

(社) 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。

(社) 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。

(社) 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 自賠責保険・共済紛争処理機構 <http://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。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、「自賠責共済のしおり」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164か所(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。

平成23年2月

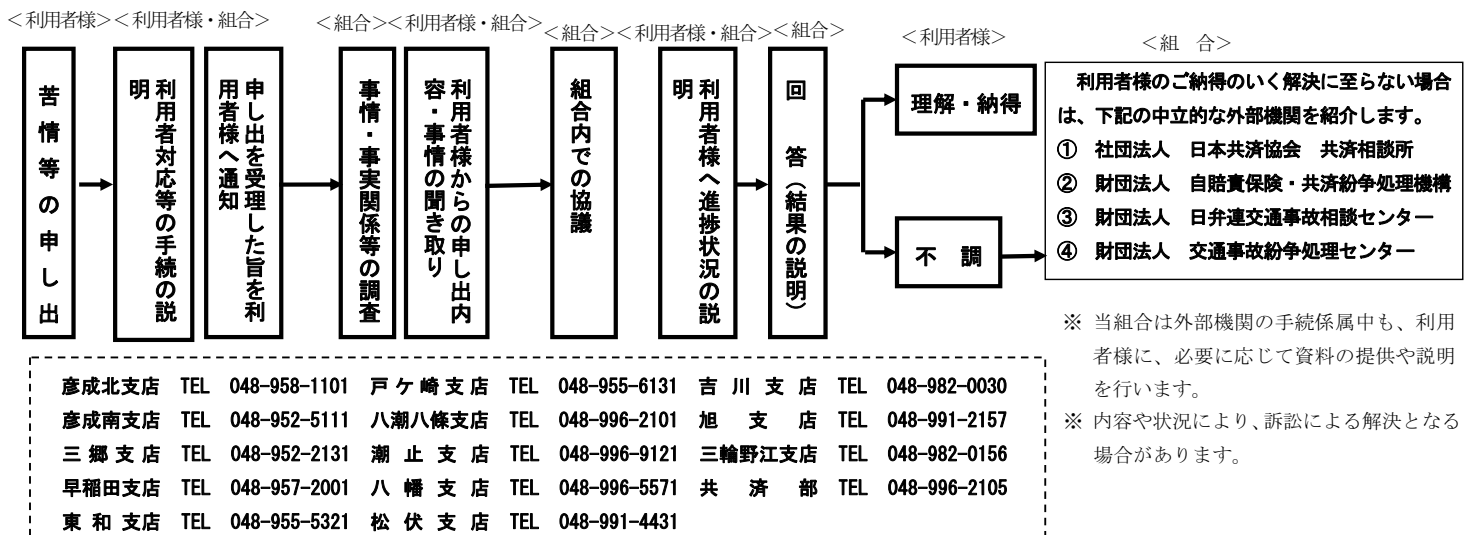
# 利用者様からの共済事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の苦情等対応要領の概要]

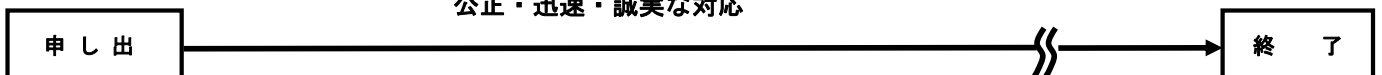
さいかつ農業協同組合

1. 利用者様からの共済事業にかかる相談・苦情等については、当組合の本支店（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. 当組合は、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、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。  
また、必要に応じてJA共済連に解決支援を要請し、JA共済連と連携して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、申し出内容・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. 当組合は、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]



公正・迅速・誠実な対応



平成23年2月