

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

遠州夢咲農業協同組合

## 苦情処理措置の概要

平成22年10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、JAバンクに関するご相談及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。

本店金融部 0537-73-6923

土方支店 0537-74-2020 大須賀支店 0537-48-3211 大坂支店 0537-72-2521

千浜支店 0537-72-2020 菊川中央支店 0537-35-2245 六郷支店 0537-35-2375

河城支店 0537-35-3557 牧之原支店 0548-27-2637 菊川支店 0537-35-2246

小笠支店 0537-73-2376 高松支店 0537-86-2285 池新田支店 0537-86-7105

浜岡東支店 0537-86-2330 浜岡中央支店 0537-86-3226

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JA相談・苦情等受付窓口

電話番号 : 0537-73-5111

電子メール : [soumuka@yumesaki.ja-shizuoka.or.jp](mailto:soumuka@yumesaki.ja-shizuoka.or.jp)

受付時間 : 午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

- 4 静岡県農業協同組合中央会が設置・運営する静岡県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。

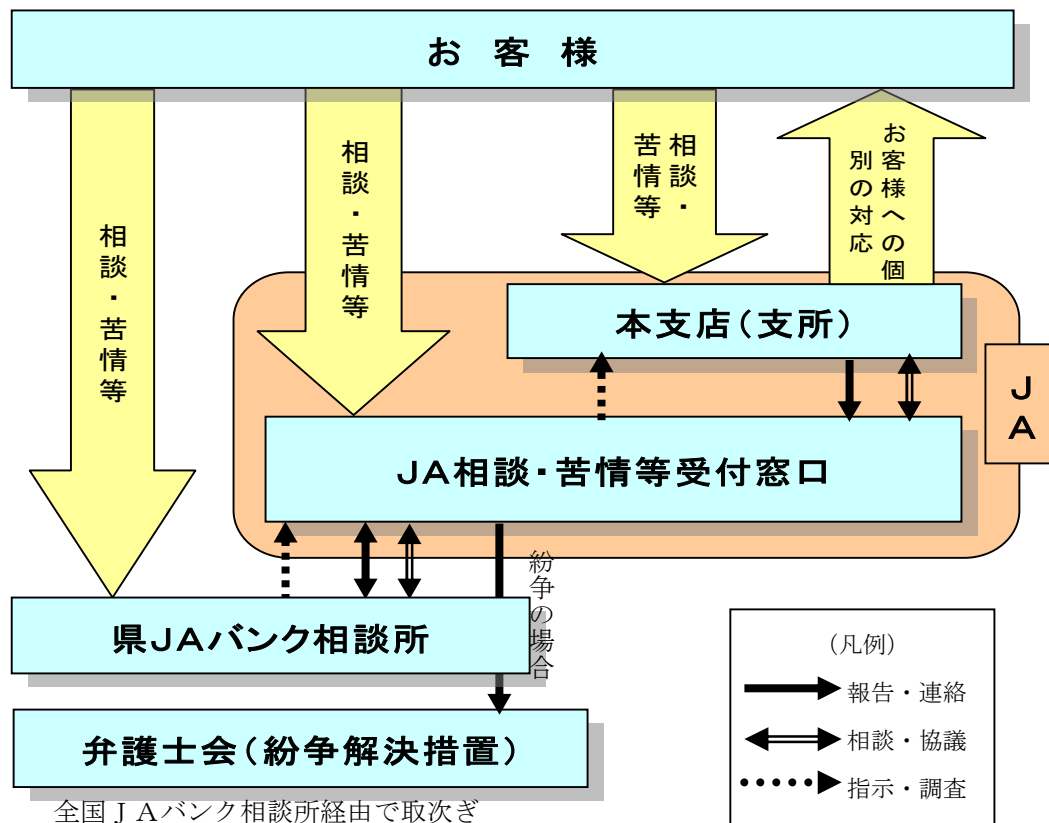
静岡県JAバンク相談所

電話番号 : 054-284-9913

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>（平成22年10月1日現在）

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。



## 紛争解決措置の概要

平成22年10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、静岡県JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として弁護士会を利用できます。

### 静岡県弁護士会仲裁センター

弁護士会では「仲裁センター」等を設置しており、あっせんまたは仲裁により紛争解決業務を行います。

JAバンク相談所は、弁護士会等と提携しており、お客様は静岡県JAバンク相談所を通じて弁護士会仲裁センター等をご利用いただけます。

なお、手続の詳細は、前述の静岡県JAバンク相談所（054-284-9913）にお尋ねください。

- ※ 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。

# 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。**  
JA 遠州夢咲 共済部 普及推進課  
電話番号：0537-73-7094 受付時間：午前8時15分～午後5時  
(土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く)

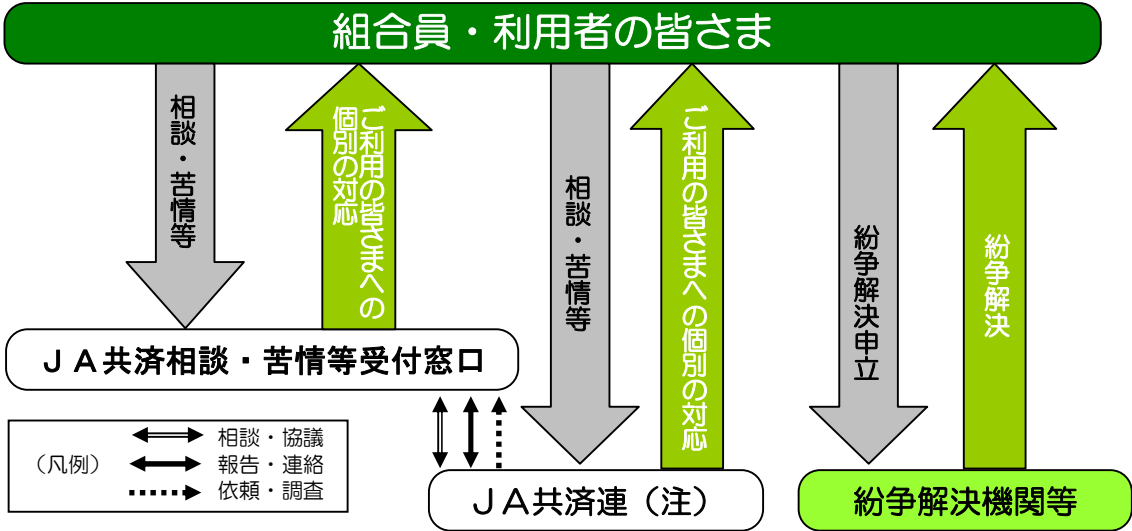


- ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。なお、JA共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、JA共済全般に関するお問い合わせもお電話で受け付けております。

**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.icstad.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