ＪＡ児湯
令和４年８月現在

# 苦情処理措置及び紛争解決措置について

## 皆さまの声を、私たちにお届けください

当ＪＡ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、ＪＡの事業に関する相談・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。

【基本姿勢】

１　相談・苦情等のお申し出があったときは、内容・事情等を十分お聞き取りした上で、事情・事実関係等を調査いたします。
２　相談・苦情等のお申し出は、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、その対応については必要に応じてＪＡ内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
３　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。
４　受け付けた相談・苦情等については、定期的に当ＪＡの経営陣に報告するとともに、ＪＡ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。

【相談・苦情等の申し出】

まずは、当ＪＡの相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。

高 鍋 本 所　…電話０９８３－２２－４５７１
新 富 支 所　…電話０９８３－３３－２１１１
木 城 支 所　…電話０９８３－３２－２３１１
電 子 メ ー ル　…honten-kikaku@koyu.mz-ja.or.jp

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）

【関係機関のご利用】

信用事業（貯金や貸付けなど）・共済事業（自動車・建物・生命共済など）に関する相談・苦情等については、ＪＡグループの関係機関でもお受けいたします。

○信用事業（貯金や貸付けなど）に関すること

ＪＡバンク相談所
電話：０３－６８３７－１３５９
受付時間：午前９時～午後５時（金融機関の休業日を除く）

ＪＡバンクに関する相談・苦情をお受けしています。公平・中立な立場でお申し出を伺い、 お申し出者のご了解を得た上で、ご利用のＪＡに対して迅速な解決を依頼します。

○共済事業（自動車共済や生命共済など）に関すること

**ＪＡ共済相談受付センター（ＪＡ共済連全国本部）**

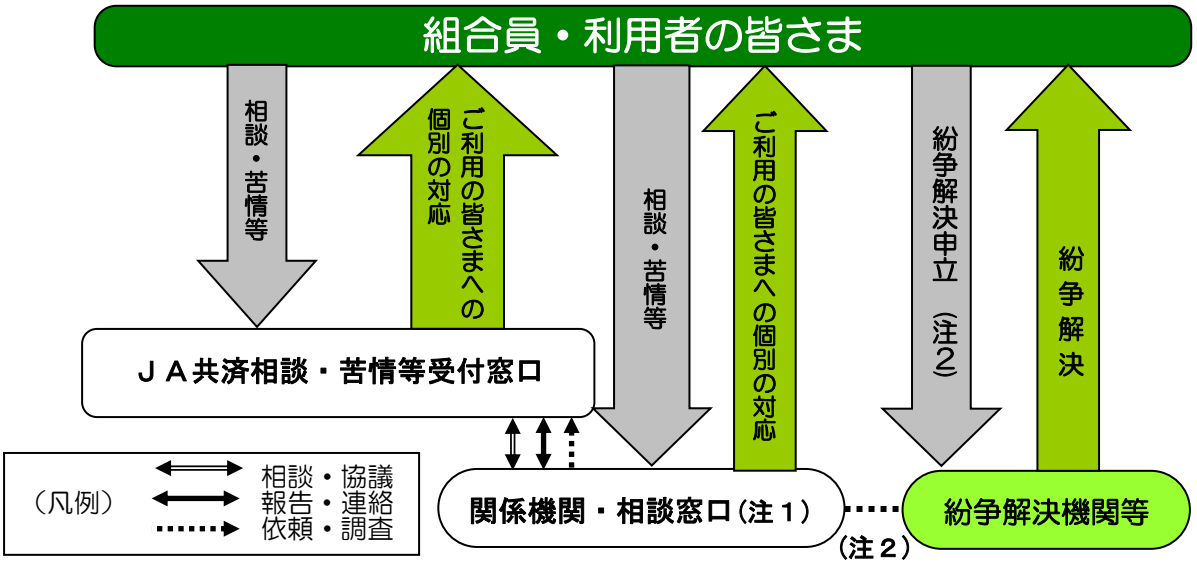
**電話：０１２０－５３６－０９３**

**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）**

※日曜日、祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除きます。
※メンテナンス等により予告なく変更する場合があります。
※電話番号は、おかけ間違いのないようにご注意ください。
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合せもお電話で受け付けております。

## 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・改善に努めています。




（注１） 信用事業（貯金や貸付けなど）・共済事業（自動車共済や生命共済など）に関する相談・苦情等については、ＪＡグループの関係機関でもお受けいたします。

（注２） 信用事業・共済事業についてのお申し出のうち、中立的な外部機関を利用して解決を図りたいという場合には外部の紛争解決機関をご案内します（次ページ）。この際、信用事業に関することについて「ＪＡバンク相談所」を通じて行います。

## 紛争解決機関と措置の概要

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、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。

### Ⅰ．信用事業に関すること

**鹿児島県弁護士会　紛争解決センター**

示談あっせんによる紛争解決業務を行っています。
ＪＡバンク相談所は弁護士会等と提携しており、お客様はＪＡバンク相談所を通じて当センターをご利用いただけます。なお、手続の詳細は前述のＪＡバンク相談所（０３－６８３７－１３５９）にお尋ねください。

### Ⅱ．共済事業に関すること

#### 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

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：９：００～１７：００
（土日・祝日および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。

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）にもと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「一般財団法人　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、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　https://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。

令和２年７月

JA共済

# お客様からのお申し出に対する対応について

［当ＪＡの内部規則（苦情等対応要領）の概要］　　ＪＡ児湯

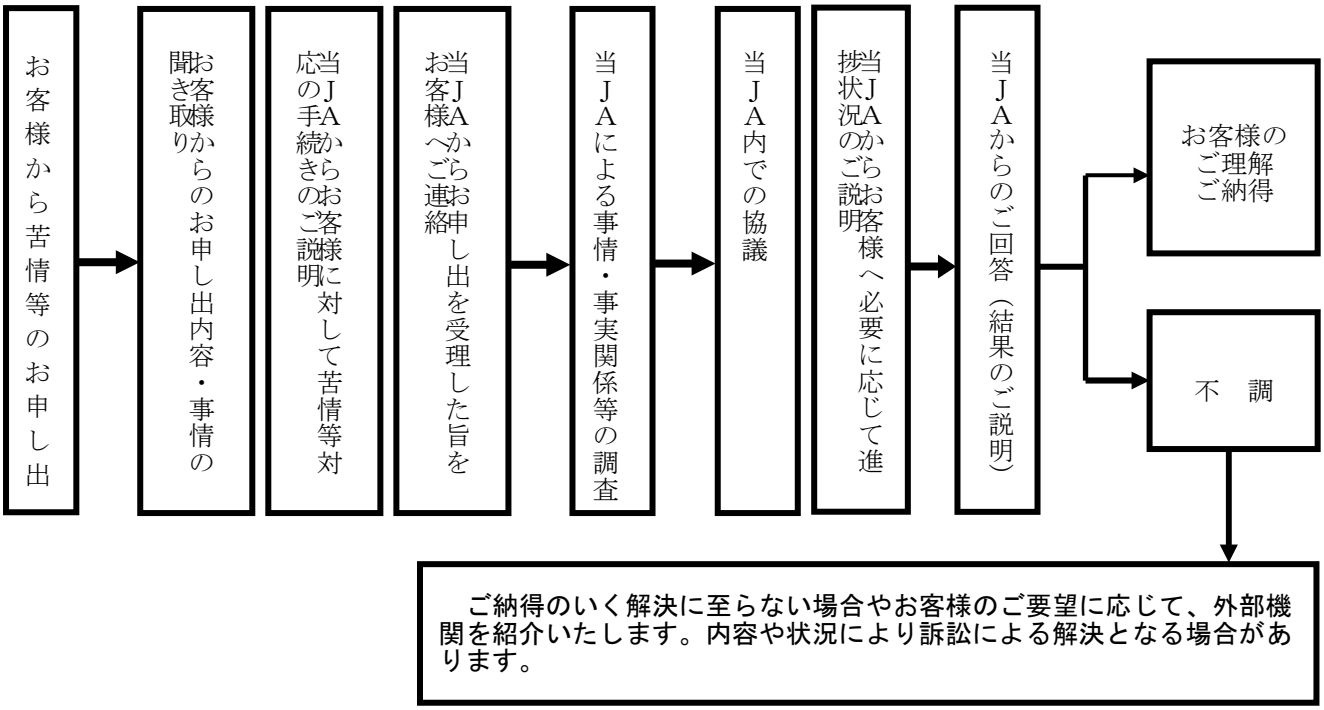
１　お客様からの当ＪＡの事業に関するご相談・苦情等については、当ＪＡの本支所（店）で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。

２　当ＪＡ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。
また、必要に応じて関係機関・県相談窓口と連携して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・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、その標準的な手続き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ＪＡは、外部機関の手続きおよびその結果について尊重します。

［標準的な手続の流れ］