利用者様からの当組合の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］

遠州夢咲農業協同組合

１．利用者様からの当組合の事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本支店で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する職員が対応します。
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、ご連絡を受けた職員等が対応することがあります。

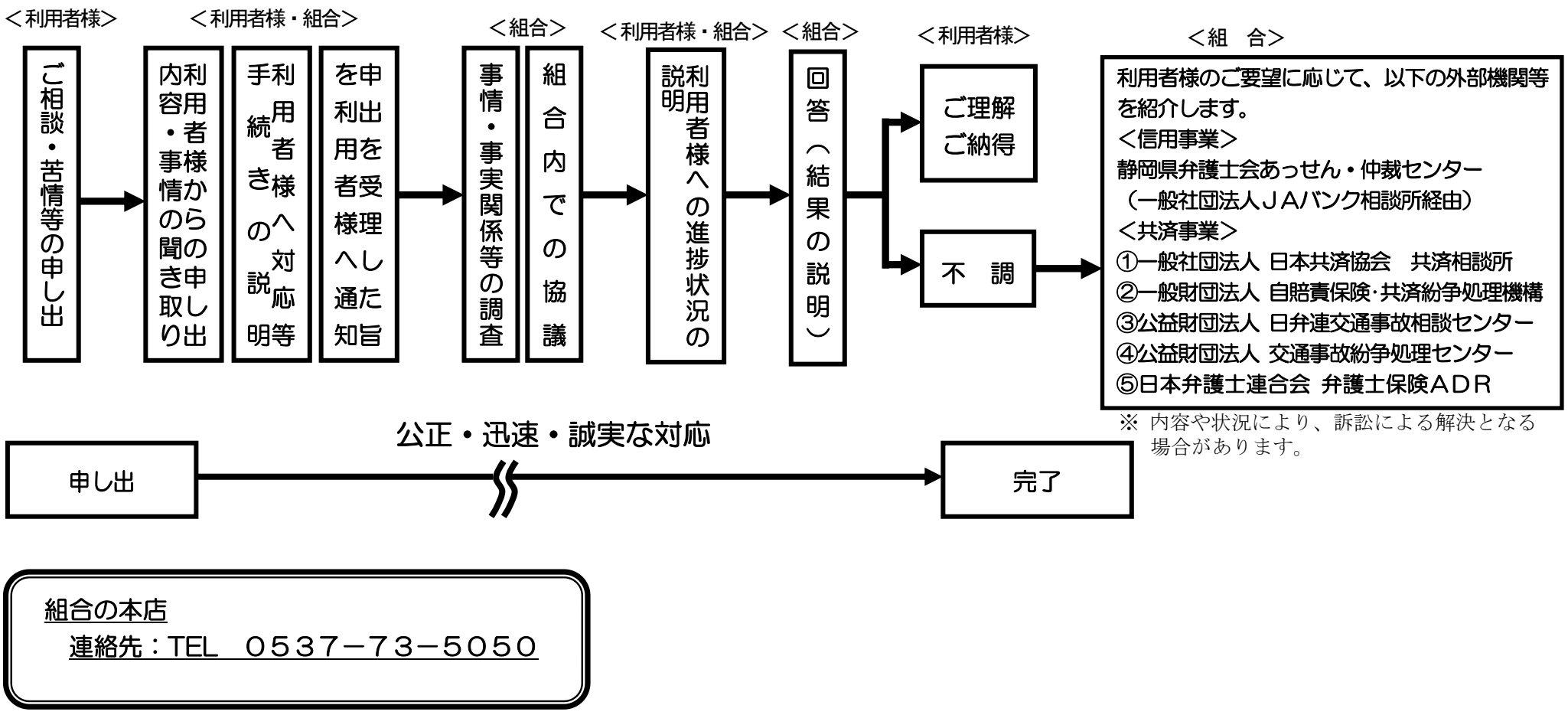
２．当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

３．利用者様からのご相談・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、お申し出内容・事情等を充分お聞きする等により、できるだけ利用者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・苦情等の内容や利用者様のご要望等に応じ、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ご提供します。

５．外部機関において苦情等対応に関する手続が進行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利用者様に対して行います。また、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］



組合の本店
連絡先：TEL　０５３７－７３－５０５０

（２０２０年４月）

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
令和２年４月１日現在

苦情処理措置の概要

当組合では、利用者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、利用者様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ利用者様にご理解・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。

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　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
大城融資センター0537-72-8651　菊川融資センター0537-37-2271
小笠融資センター0537-73-8741　浜岡融資センター0537-86-8781

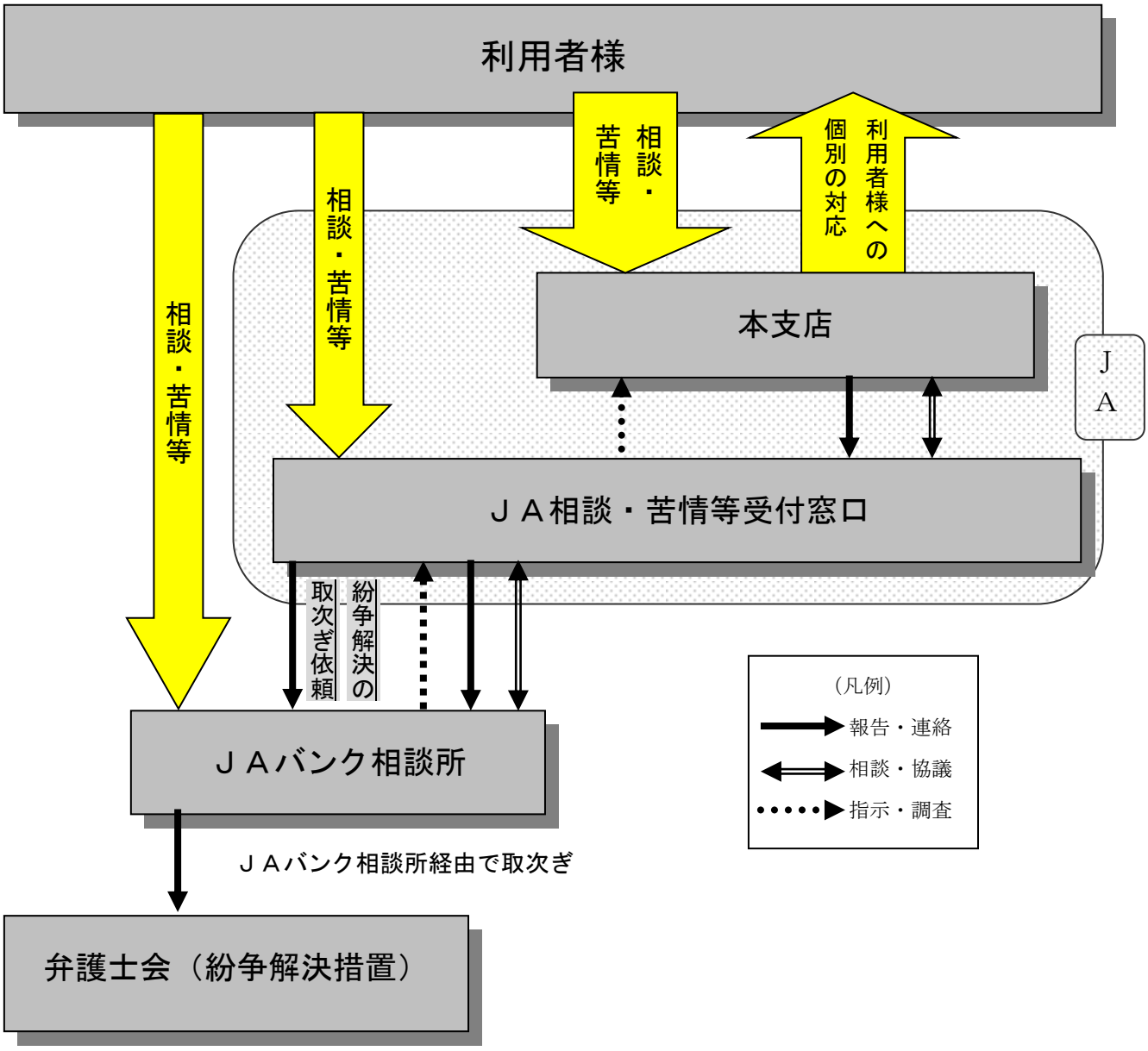
上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。
ＪＡ相談・苦情等受付窓口
電話番号　：0537-73-5050
電子メール：risukukanri@yumesaki.ja-shizuoka.or.jp
受付時間　：午前９時～午後５時（金融機関の休業日を除く）

４　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。なお、個別のお取引内容や手続き、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問い合わせにつきましては、ＪＡバンク相談所ではお答えできないこともございますので、当組合の窓口にお問い合わせください。

一般社団法人ＪＡバンク相談所
電話番号：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）

苦情等受付・対応態勢

当組合は、下図のような態勢で利用者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

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、利用者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。

静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター

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相談・苦情等受付窓口またはＪＡバンク相談所にお申し出ください。

ＪＡ相談・苦情等受付窓口
電話番号：0537-73-5111
受付時間：午前９時～午後５時
（金融機関の休業日を除く）

ＪＡバンク相談所
電話番号：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）

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相談・苦情等受付窓口にご相談ください。

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。
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・祝日及び 12 月 29～1 月３日を除く）

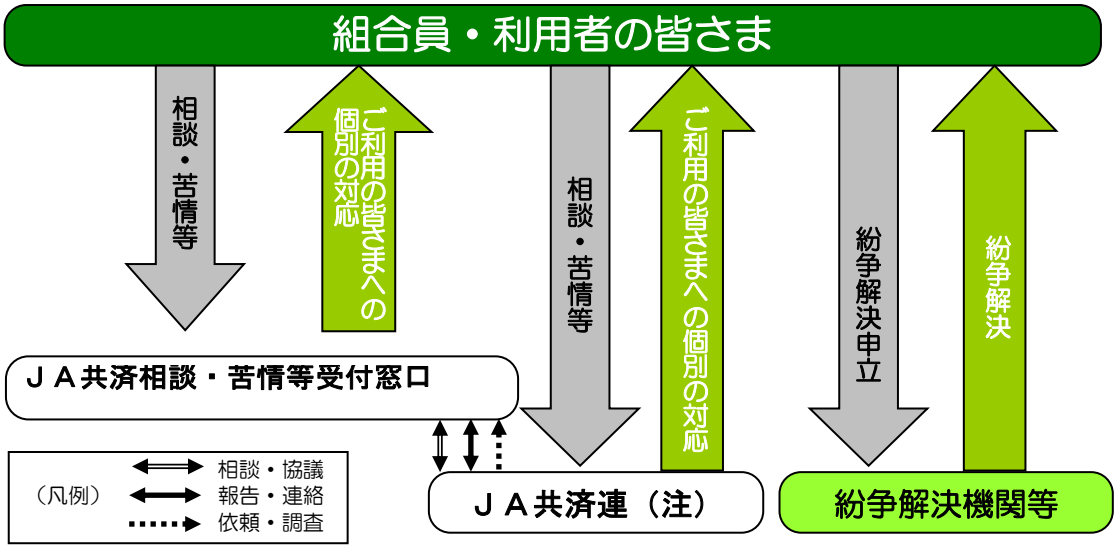
▽

○　ご利用者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：フリーダイヤル 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、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。

- 一般社団法人　日本共済協会　共済相談所
- 一般財団法人　自賠責保険・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）

２．一般財団法人　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　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。

平成 30 年４月

JA共済