

# 皆さまの声を誠実に受け止めます

## 苦情処理措置の概要

当 JA では、組合員・利用者の皆さまに、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の各事業に関する相談および苦情等を受け付けていますので、お気軽にお申出ください。

- ① 相談・苦情等の申出があった場合、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 JA 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、皆さまのお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ皆さまにご理解・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 JA 経営陣に報告するとともに、JA内において情報の共有化を推進し、苦情処理の態勢改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。

<組合員・利用者の皆さまからの相談・苦情等については、まず当組合がお受けいたします。>

まずは、当店舗苦情等対応担当者へお申出ください。

ご満足いただけない場合は

本店金融共済部または経営リスク対策課へご連絡ください。

金融共済部 0944 (63) 8804 経営リスク対策課 0944 (63) 8807

<当 JA にお申し出いただいても、ご納得いただけない場合は、下記窓口までお申し出ください。>

信用事業と共済事業においては以下のようになっています。

信用事業においては、JAバンク相談所でもJAに関する相談・苦情等をお受けしております。公平・中立な立場でお申出をうかがい、お申出者のご理解を得たうえで、ご利用のJAに対し迅速な解決を依頼します。

共済事業においては、JA 共済相談受付センターでも共済に関わる相談・苦情等のほか JA 共済全般に関するお問い合わせも電話で受け付けています。

### ↑ 信用事業の場合

#### JAバンク相談所

☎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

### 共済事業の場合

#### JA共済相談受付センター

(JA共済連全国本部) ☎0120-536-093

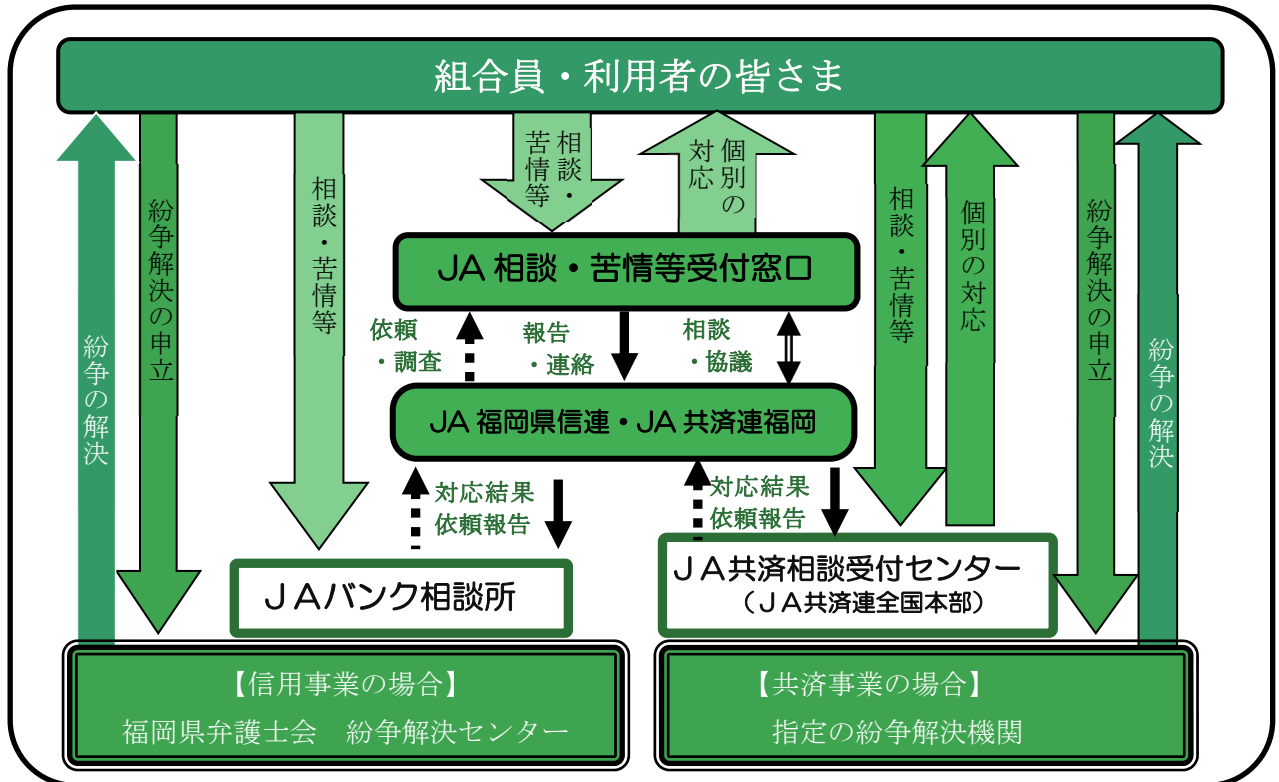
(ご高齢者専用ダイヤル) ☎0120-167-100

受付時間：午前9時～午後6時(土曜日:午後5時) \*日・祝祭日及び12月29日～1月3日を除く

「ご高齢者専用ダイヤル」とは、直接オペレーターにつながり、ご高齢の方にも、より分かりやすく、丁寧に対応させていただく番号サービスです。

## 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・改善に活用します。



当JAの信用事業・共済事業に対する苦情等でJAの説明でご納得いただけず、お客様の申出により外部機関による、あっせん・調停・仲裁等を希望される場合は、下記の外部機関を紹介いたします。

### 信用事業

#### 福岡県弁護士会 紛争解決センター

##### 福岡県弁護士会館

受付時間/  
月～金曜日 10:00～16:00

☎: 092-791-1840

##### 北九州法律相談センター

受付時間/  
月～金曜日 9:00～12:00  
13:00～17:00

☎: 093-561-0360

##### 久留米センター

受付時間/  
月～金曜日 9:00～12:00  
13:00～17:00

☎: 0942-30-0144

### 共済事業

- 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>  
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)  
電話番号: 03-5368-5757 ※ 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。
- 2 一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構 <http://www.jibai-adr.or.jp/>(自賠償共済の支払)  
※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://www.n-tacc.or.jp/>(交通事故に関するご相談や示談の斡旋)
- 4 公益財団法人 交通事故紛争処理センター <http://www.jcstad.or.jp/>(交通事故に関する和解の斡旋)
- 5 日本弁護士連合会 弁護士保険ADR <https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html>(裁判外紛争解決機関)  
※ 3・4・5の連絡先(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6年1月