

苦情処理措置および紛争解決措置について

宇都宮農業協同組合

苦情処理措置の概要

平成 30 年 4 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、当組合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。

本所総合企画室	028-625-3381	平石支所	028-661-4311
北部営農経済センター	028-665-0550	南部支所	028-656-1020
西部営農経済センター	028-658-6565	城山支所	028-652-0711
南部営農経済センター	028-656-8484	北部支所	028-665-0003
東部営農経済センター	028-660-3535	豊郷支所	028-624-8011
上河内営農経済センター	028-674-2164	清原支所	028-667-0151
河内営農経済センター	028-673-6911	姿川支所	028-658-6881
南河内営農経済センター	0285-48-2215	上河内支所	028-674-3333
上三川営農経済センター	0285-55-1511	河内支所	028-673-3135
中央支所	028-633-3467	南河内支所	0285-48-2211
宝木出張所	028-622-6111	上三川支所	0285-55-1510

- 4 JAバンクに関するご相談・苦情を栃木県農業協同組合中央会が設置・運営する栃木県JAバンク相談所でも、JA共済に関するご相談・苦情を全共連が設置・運営するJA共済相談受付センターでもお受けしております。

栃木県JAバンク相談所

電話番号：028-616-8555 受付時間：9:00～17:00（土日・祝日を除く）

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：9:00～18:00（月～金曜日）、
9:00～17:00（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ご注意ください。

紛争解決措置の概要

平成 30 年 4 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、次によります。

- ※ 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。

1. 信用事業

J A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。

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。

J Aバンク相談所は、弁護士会等と提携しており、お客様は J A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、前述の栃木県 J Aバンク相談所（028-616-8555）にお尋ねください。

2. 共済事業

次の外部機関をご紹介します。

- ① 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
- ② 一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構
- ③ 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター
- ④ 公益財団法人 交通事故紛争処理センター
- ⑤ 日本弁護士連合会 弁護士保険 ADR

※ 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おります。

※ 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。

<https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html>

苦情等受付・対応態勢（平成30年4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。

