

# 苦情処理措置および紛争解決措置について

小山農業協同組合

## 苦情処理措置の概要

平成30年9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。

企画管理部	0285-25-3155	絹支店	0285-49-1212
大谷支店	0285-27-0298	桑支店	0285-22-0980
大谷南支店	0285-28-0013	小山支店	0285-22-0010
間々田支店	0285-45-1210	石橋支店	0285-53-1344
生井支店	0285-45-0581	国分寺支店	0285-44-1115
寒川支店	0285-38-1003	野木支店	0280-56-0083
中支店	0285-38-0004	東部営農支援センター	0285-41-0525
穂積支店	0285-38-2002	西部営農支援センター	0285-33-1311
豊田支店	0285-37-0003	北部営農支援センター	0285-40-0401
大谷北支店	0285-22-0519		

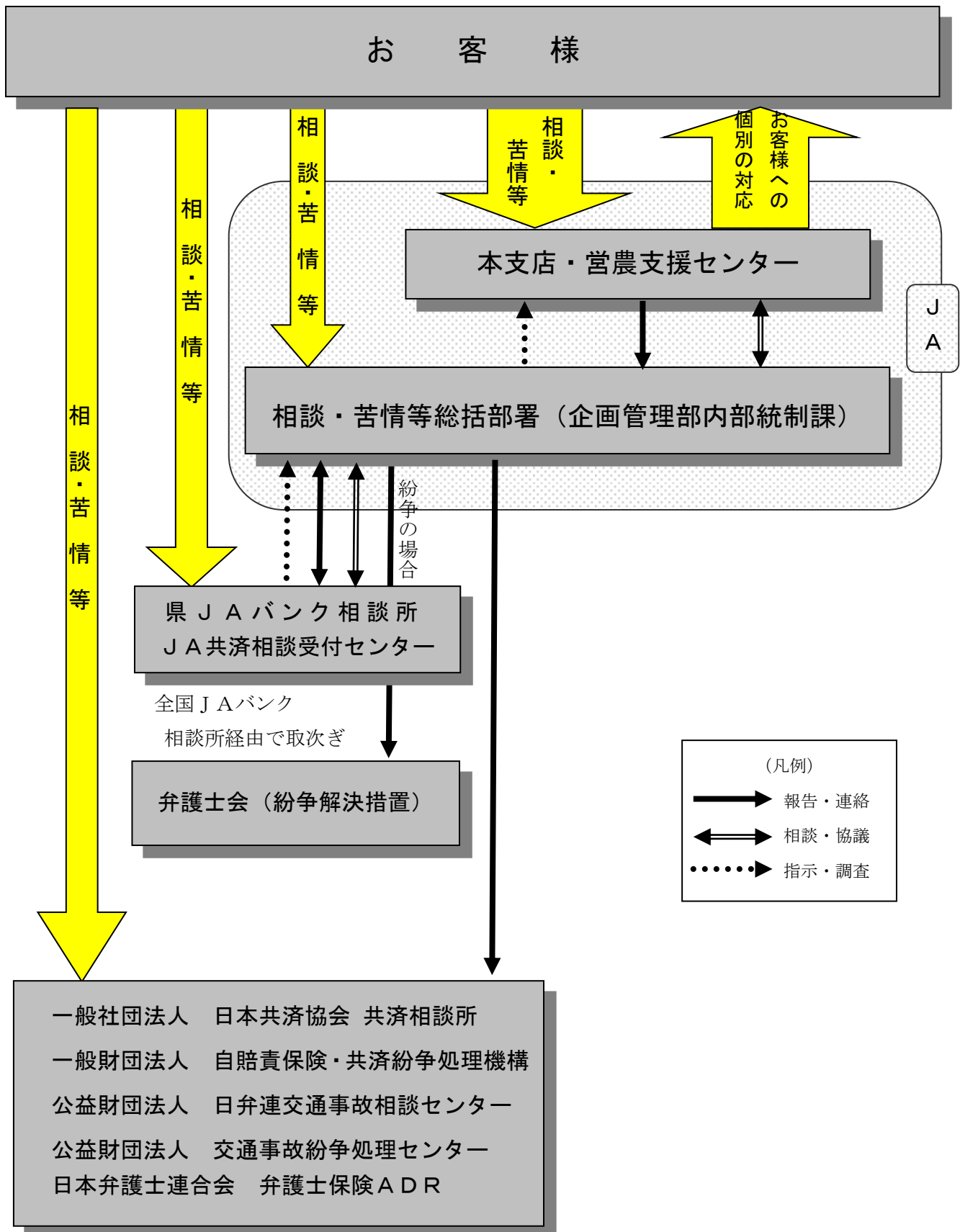
- 4 JAバンクに関するご相談・苦情を栃木県農業協同組合中央会が設置・運営する栃木県JAバンク相談所でも、JA共済に関するご相談・苦情を全共連が設置・運営するJA共済相談受付センターでもお受けしております。

栃木県JAバンク相談所  
電話番号：028-616-8555  
受付時間：午前9時～午後5時  
(土日・祝日を除く)

JA共済相談受付センター  
電話番号：0120-536-093  
受付時間：午前9時～午後5時  
(土日・祝日を除く)

# 苦情等受付・対応態勢（平成30年9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。



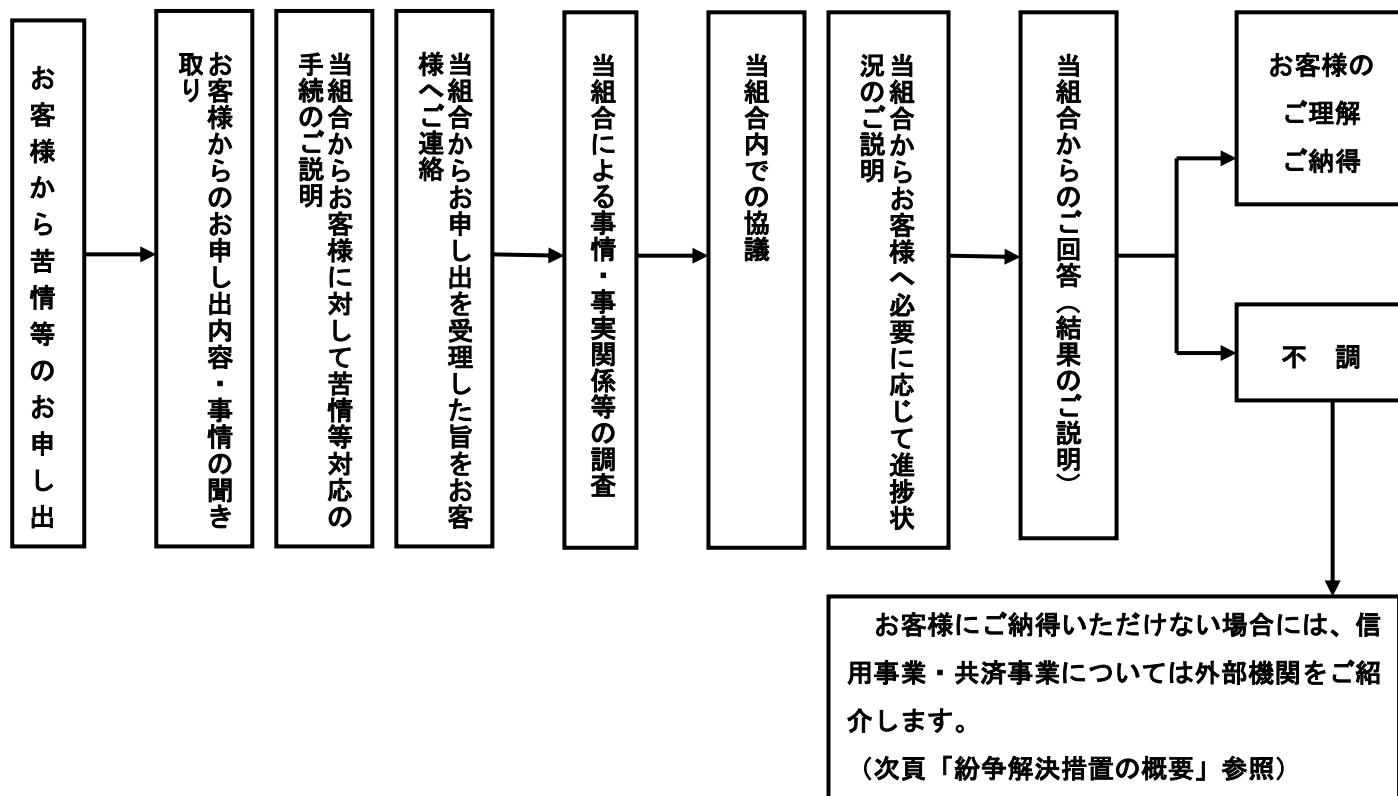
## お客様からのご相談・苦情等に対する対応について

### [当組合の内部規則（苦情等対応要領）の概要]

小山農業協同組合

- 1 お客様からのご相談・苦情等については、当組合の本支店・営農支援センター等で受け付け、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 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。）をご紹介しますとともに、その標準的な手続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であっても、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。

### [標準的な手続の流れ]



# 紛争解決措置の概要

平成30年9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