

# 皆さまの声を、私たちにお届けください

柳川農業協同組合  
R6年1月1日現在

## 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おりますので、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、苦情処理の態勢の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、まずは当組合がお受けいたします。

まずは、当JAの窓口へお申し出ください。

|      |         |       |         |      |         |
|------|---------|-------|---------|------|---------|
| 本 所  | 73-6312 | 柳川支所  | 73-6311 | 三橋支所 | 73-6131 |
| 蒲池支所 | 72-9233 | 大和支所  | 76-3009 |      |         |
| 昭代支所 | 73-6241 | 皿垣開支所 | 76-0211 |      |         |

- 4 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、一般社団法人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、お申出者のご了解を得たうえで、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

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時から午後5時まで（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）

電話番号：0120-536-093

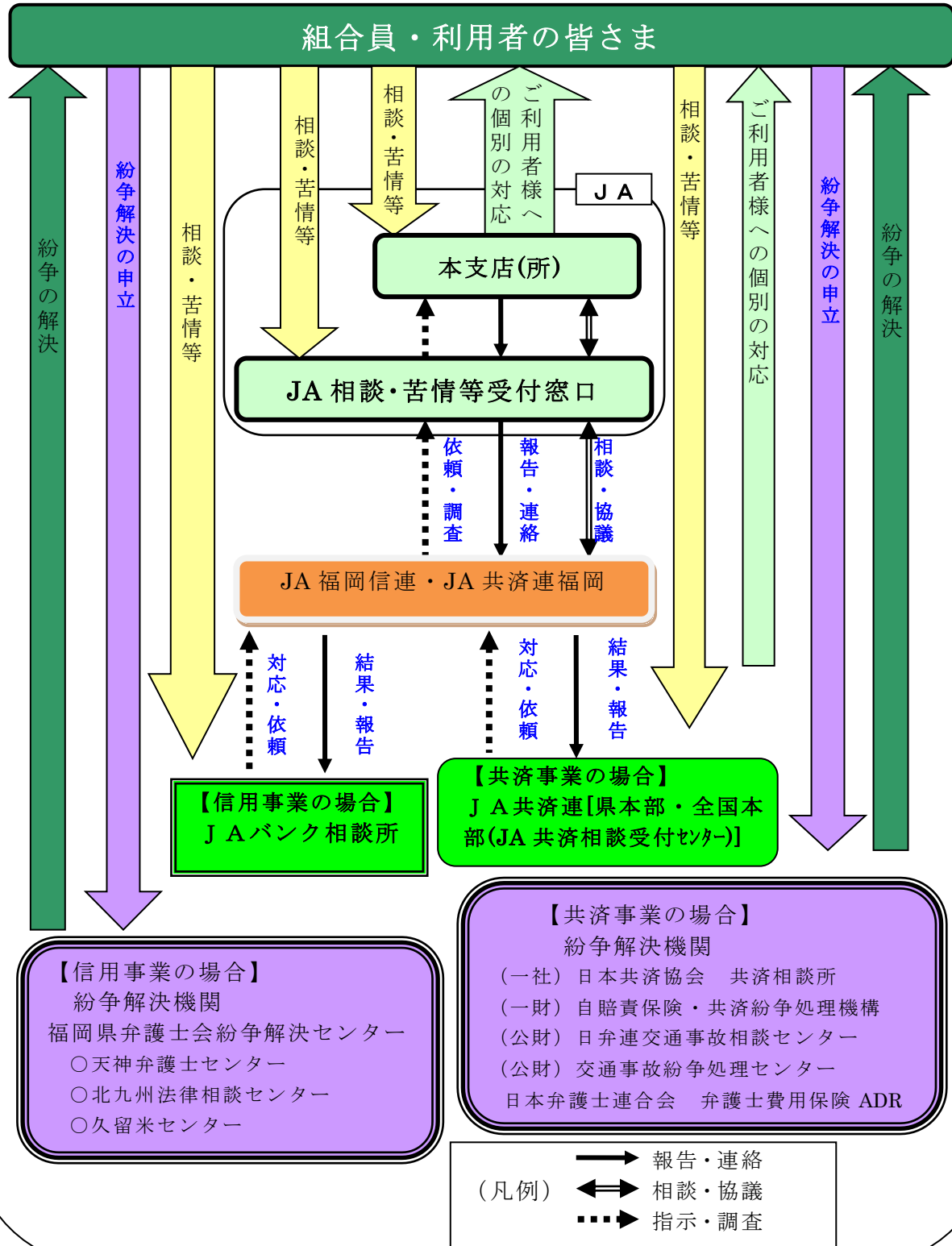
電話番号：0120-167-100（ご高齢者専用ダイヤル）

「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、ご高齢者の方にも、よりわかりやすく、丁寧に應對させていただく番号サービスです。

受付時間：午前9時から午後6時まで（土曜日は午後5時まで）（日・祝祭日及び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、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。



## JAバンク 紛争解決措置の概要

お客様からの相談・苦情等については、当JAが対応しますが、ご納得のいく解決に至らない場合、紛争解決措置として下記弁護士会に申し立てを行うことができます。詳しくは当JAにご相談ください。

### 福岡県弁護士会 紛争解決センター

天神弁護士センター 電話番号：092-741-3208

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～19:00

土・日・祝日 9:00～13:00

〒810-0004 福岡市中央区渡辺通 5-14-12 南天神ビル天神弁護士センター内

北九州法律相談センター

電話番号：093-561-0360

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～12:00/13:00～17:00

〒803-0816 北九州市小倉北区金田 1-4-2 裁判所構内 北九州弁護士会館内

久留米センター 電話番号：0942-30-0144

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～12:00/13:00～17:00

〒830-0021 久留米市篠山町 11 番地 5 筑後弁護士会館内

## JA共済 紛争解決措置の概要

お客様からの相談・苦情等については、当JAが対応しますが、ご納得のいく解決に至らない場合、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JAは下記の外部機関をご紹介します、その外部機関の標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。

詳細は当JAにお問合せください。

- ・ 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 弁護士費用保険ADR

### 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>

(一社) 日本共済協会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

(一社)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・祝祭日および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。

(一社)日本共済協会 共済相談所は、「裁判外紛争解決支援手続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** <https://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「(一財)自賠責保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は共済金等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://www.n-tacc.or.jp/>

(公財)日弁連交通事故相談センターの相談所が全国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ご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** <https://www.jcstad.or.jp/>

(公財)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 弁護士費用保険 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 弁護士費用保険 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。



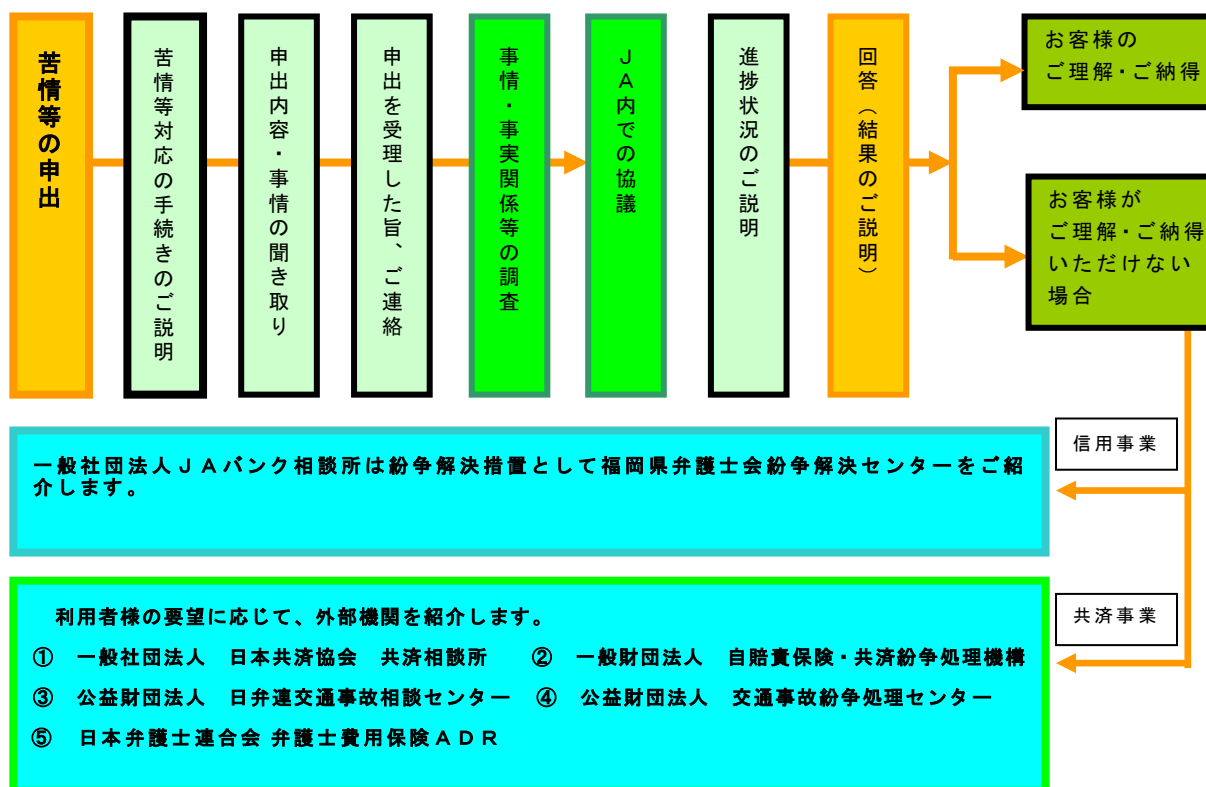
## 利用者様からの信用事業・共済事業にかかるお申出に対する対応について

### [当ＪＡの苦情等対応要領の概要]

柳川農業協同組合

- １．利用者様からの信用事業・共済事業にかかる相談・苦情等についても、当ＪＡの本・支店で受け付け、原則として当該相談・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、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、相談・苦情等の申出があった場合、これを誠実に受け付け、当該相談・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、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- ３．利用者様からの相談・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、申出内容・事情等を充分聞き取り、できるだけ利用者様の理解と納得を得て解決することを目指します。
- ４．相談・苦情等の内容や利用者様の要望等に応じ、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。
- ６．当ＪＡ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]



※ 内容や状況により、訴訟による解決となる場合があります。