

苦情処理措置および紛争解決措置について

佐野農業協同組合

苦情処理措置の概要

平成23年3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。

●本店総務部	0283-20-2000	●吾妻支店	0283-23-2555
●佐野支店	0283-24-3717	●田沼支店	0283-62-1212
●佐野南支店	0283-24-2332	●三好支店	0283-62-1005
●犬伏支店	0283-23-3636	●愛村支店	0283-65-0121
●堀米支店	0283-24-2065	●葛生支店	0283-85-2090
●旗川支店	0283-24-2396	●常盤支店	0283-85-3090
●赤見支店	0283-25-0224	●経済センター	0283-24-3713

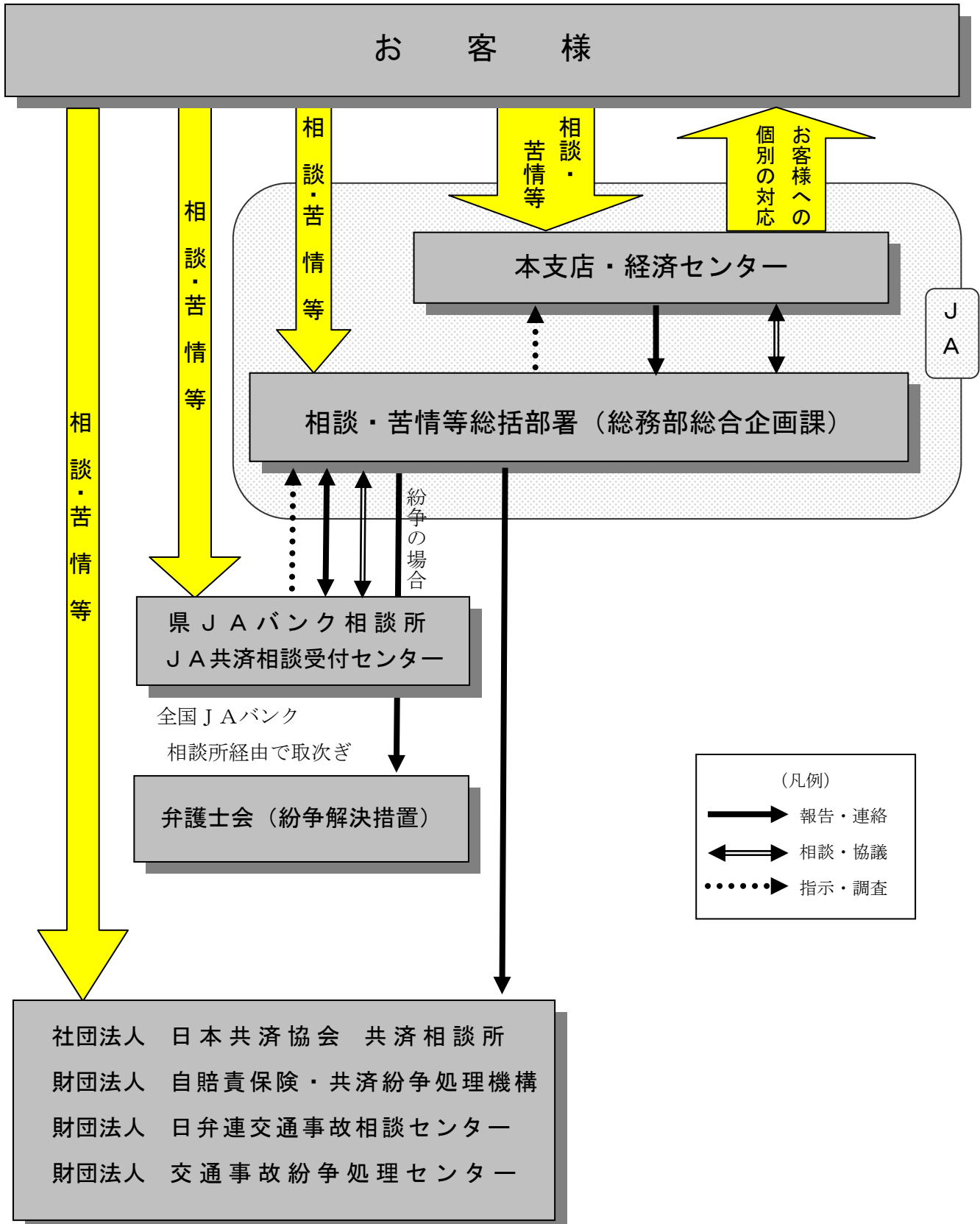
- 4 JAバンクに関するご相談・苦情を栃木県農業協同組合中央会が設置・運営する栃木県JAバンク相談所でも、JA共済に関するご相談・苦情を全共連が設置・運営するJA共済相談受付センターでもお受けしております。

栃木県JAバンク相談所
電話番号：028-625-1003
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23年3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。



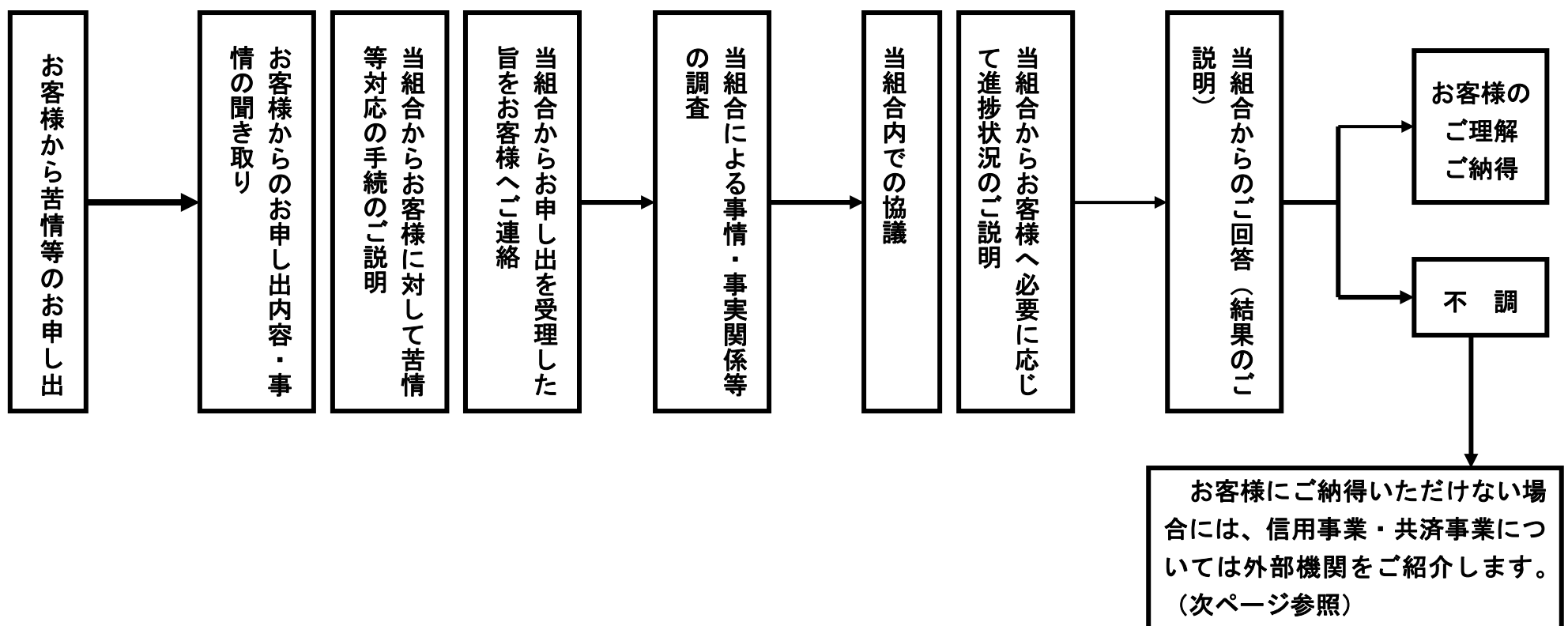
お客様からのご相談・苦情等に対する対応について

[当組合の内部規則（苦情等対応要領）の概要]

佐野農業協同組合

- 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・経済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23年3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（028-625-1003）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 社団法人 日本共済協会 共済相談所
- ② 財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構
- ③ 財団法人 日弁連交通事故相談センター
- ④ 財団法人 交通事故紛争処理センター