苦情処理措置および紛争解決措置について

令和5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。

ＪＡ足利　企画管理部（リスク管理課）　０２８４－４１－７１５１

足利支店	０２８４－４１－２５８８	金融共済部	０２８４－４１－７１５２
東支店	０２８４－４１－３６７８	営農経済部	０２８４－２２－４４３３
北支店	０２８４－４１－３６６３	生活部	０２８４―６４－９９２０
山辺支店	０２８４－７１－１６２６		
南支店	０２８４－７１－１６０１		
西支店	０２８４－６２－１０１１		
坂西支店	０２８４－６３－１２２７		

4　JAバンクに関するご相談・苦情を JA バンク相談所（一般社団法人 JA バンク・JF マリンバンク相談所内）で、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お受けしております。

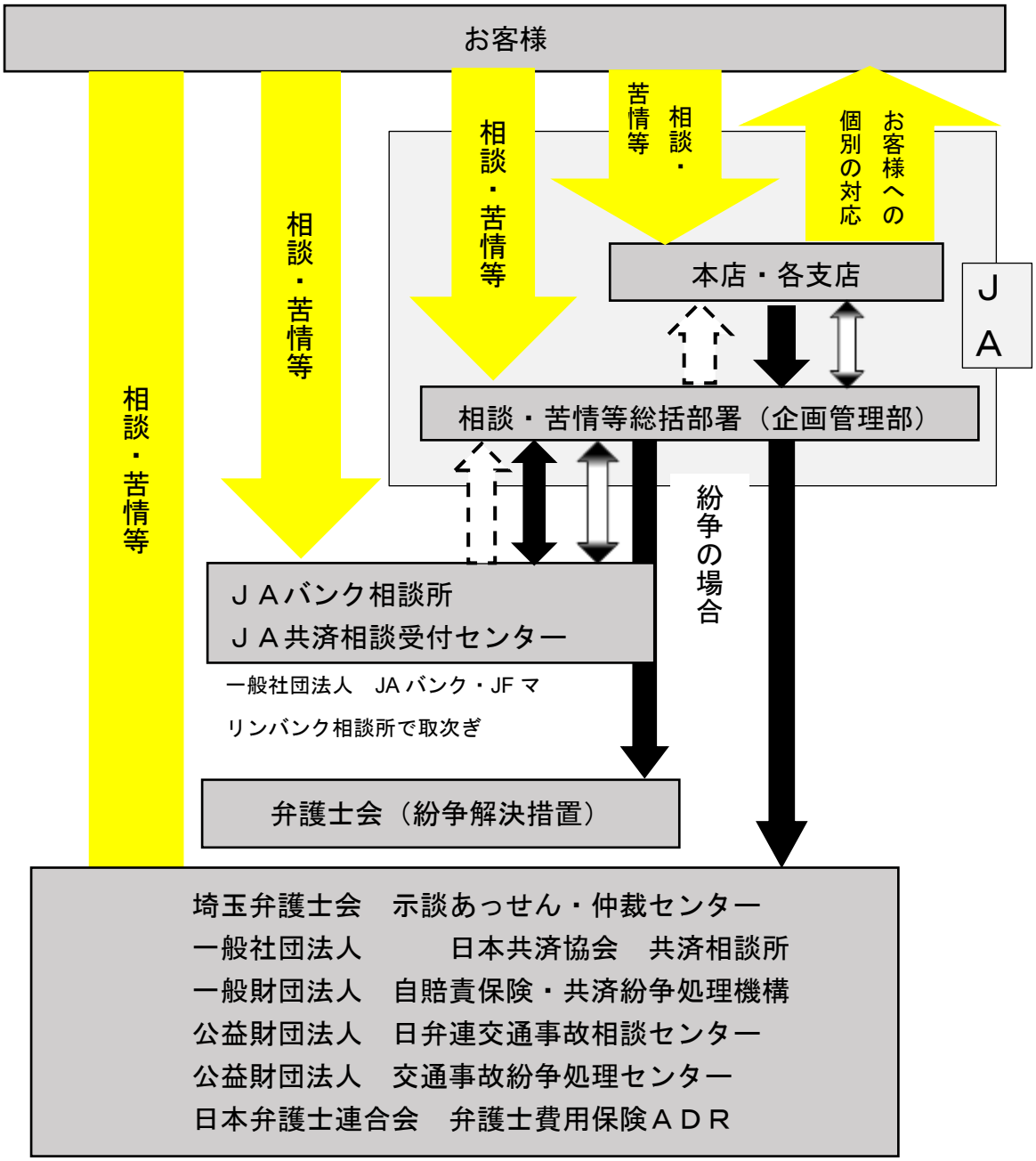
ＪＡバンク相談所
［一般社団法人 JA バンク・JF マリンバンク相談所内］
電話番号：０３－６８３７－１３５９
受付時間：午前９時～午後５時
（月～金曜日）
（祝日および金融機関の休業日を除く）

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：午前９時～午後６時（月～金曜日）
午前９時～午後５時（土曜日）
（日・祝日及び１２月２９日～１月３日を除く。）

※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。

苦情等受付・対応態勢（令和５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。



お客様からのご相談・苦情等に対する対応について

足利市農業協同組合

［当組合の内部規則（苦情等対応要領）の概要］

1　お客様からのご相談・苦情等については、当組合の本店・各支店等で受け付け、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。

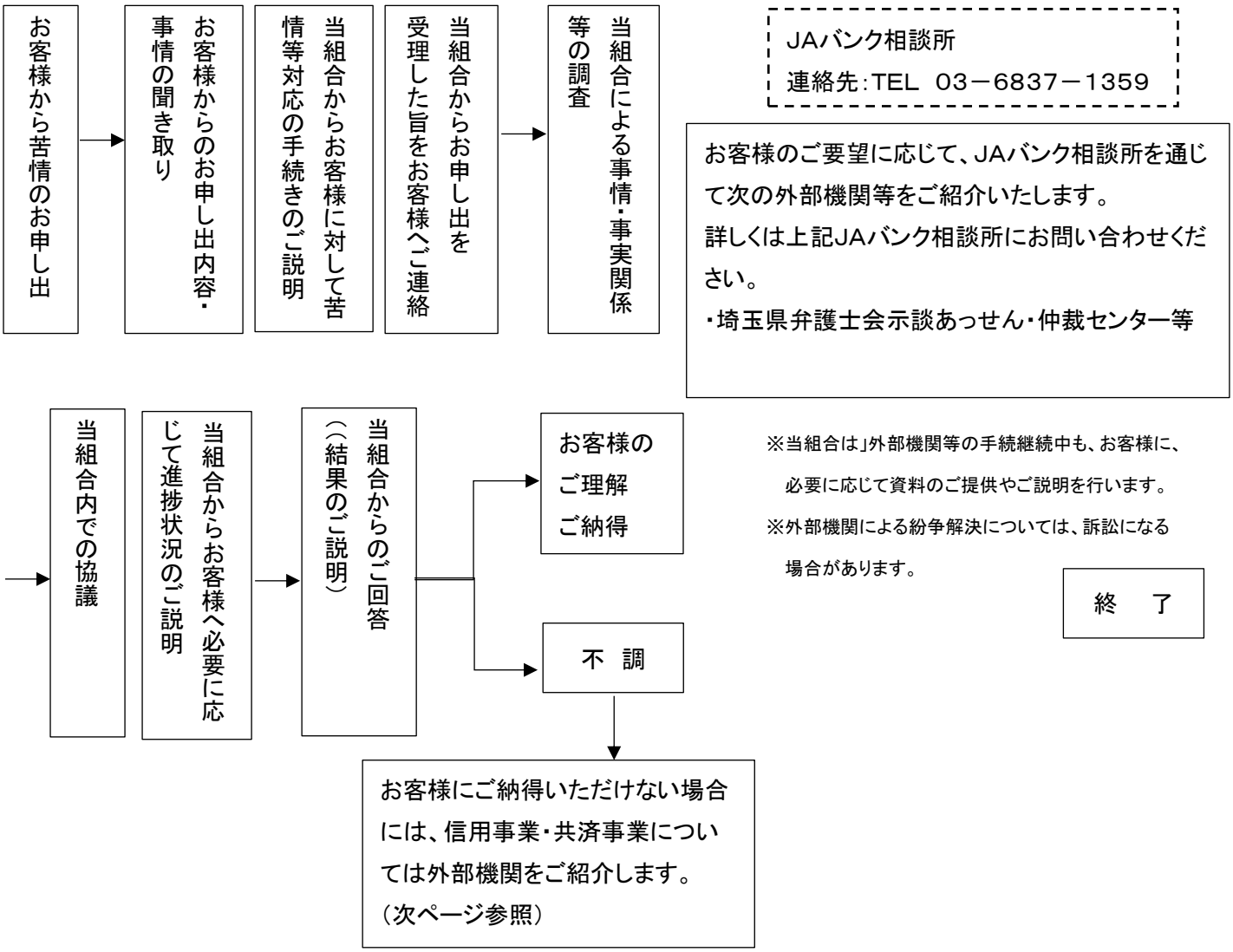
2　当組合は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

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継続している間にあっても、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］　　＜組　合＞



紛争解決措置の概要

紛争解決措置

令和5年4月1日現在

ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当組合が対応いたしますが、ご納得のいく解決に至らない場合は、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、当組合は下記の外部機関をご紹介し、その外部機関の標準的な手続きの概要等の情報をご提供いたします。詳細は当組合にお問い合わせください。

・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　日本共済会　共済相談所　http://www.jcia.or.jp/advisory/index.html

一般社団法人　日本共済協会　共済相談所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。

一般社団法人　日本共済協会　共済相談所
電話番号：03－5368－5757　受付時間：9：00～17：00
（土日・祝日および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、お取扱いしていません。

一般社団法人　日本共済協会　共済相談所は、『裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律』（ADR促進法）に基づく法務大臣の認証を取得しています。
（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　http://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「一般財団法人　自賠責保険・共済紛争　処理機構」が設置されています。この機関は自賠責共済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　http://www.n-tacc.or.jp/

公益財団法人　日弁連交通事故相談センターの相談所が全国の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　http://www.jcstad.or.jp/

公益財団法人　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。