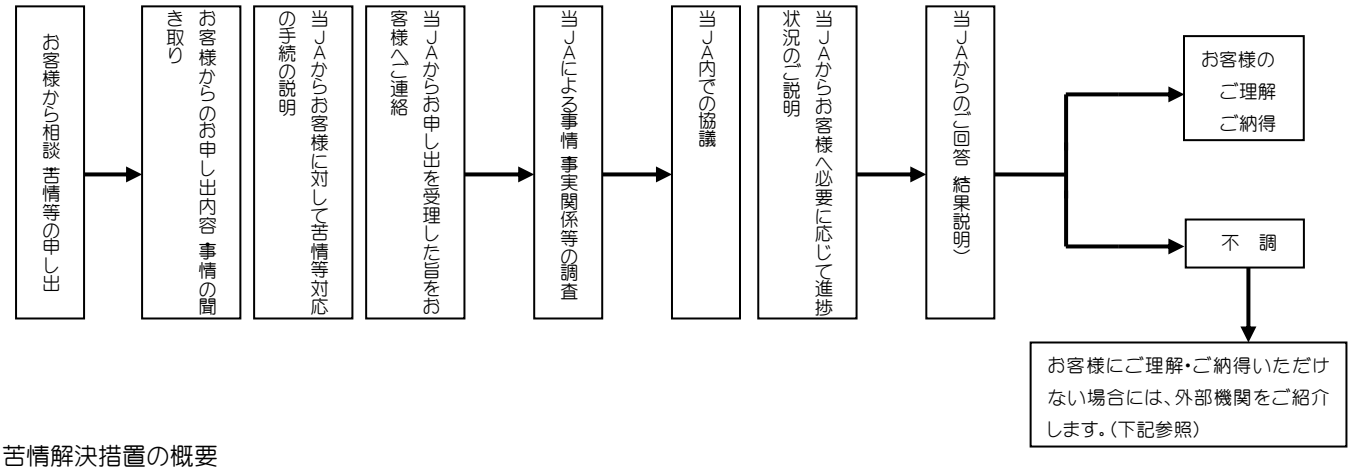
金融・共済事業におけるお客様からのご相談・苦情等に対する対応について

［当JAの内部規則（苦情等対応要領）の概要］　　JAなすの

1. お客様からのご相談・苦情等については、当JAの本店・支店・出張所で受け付け、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致します。
   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JA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・事実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いただいて解決する事を目指します。
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※1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。　※1 訴訟が特定の裁判所で取扱中であること。

［標準的な手続の流れ］



苦情解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当JAが対応いたしますが、納得のいくような解決が出来ず、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JA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
   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）（以下「JA バンク相談所」という。）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。
ＪＡバンク相談所は弁護士会等と連携しており、お客様はＪＡ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ＪＡバンク相談所（03-6837-1359）にお尋ね下さい。

2. 共済事業
   次の外部機関をご紹介いたします。
   ①　（一社）日本共済協会　共済相談所
   ②　（一社）自賠責保険・共済紛争処理機構
   ③　（公財）日弁連交通事故相談センター
   ④　（公財）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

金融・共済事業の苦情処理措置および紛争解決措置について

JAなすの

令和５年４月１日現在

苦情処理措置の概要

当JA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JA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、お気軽にお申し出下さい。

1. ご相談・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こととともに、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. ご相談・苦情等への対応に当たっては、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. 受け付けたご相談・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JAの窓口へお申し出下さい。　（営業日の午前９時～午後５時）
（ 市外局番　0287 ）

本店　代表番号	６２－５５５５
事業統括部	６２－５５１０
金融共済部（信用事業）	６２－５５２０
金融共済部（共済事業）	６２－５５２５

支店

大田原南支店	２８－１１３１	黒羽支店	５４－１１６７
大田原北支店	２３－６６４１	湯津上支店	９８－２３１５
西那須野支店	３６－００７７	那須支店	７２－６１１１
塩原支店	３５－２５３１	黒磯支店	６３－２３３１

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）（以下「JA バンク相談所」という。）、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

電話番号:03－6837－1359

受付時間:午前9時～午後5時

（土日・祝日を除く）

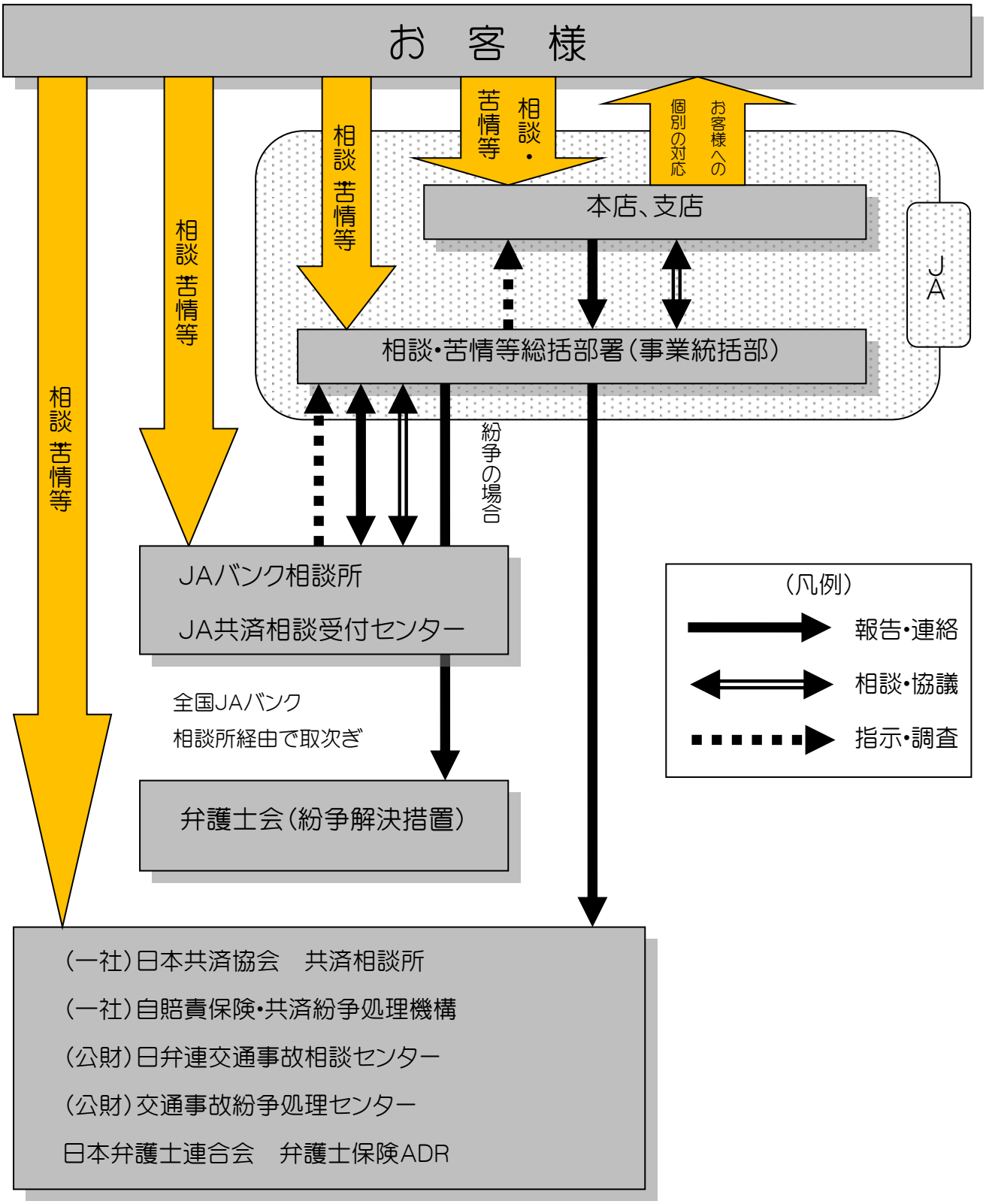
JA共済相談受付センター

電話番号:0120－536－093

受付時間:午前９時～午後６時（月～金曜日）

午前９時～午後５時（土曜日）

（日曜・祝日および 12 月 29 日～1月３日を除く）

令和５年４月１日現在

当JA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。