皆さまの声を、私たちにお届けください

苦情処理措置

当組合では、利用者の皆さまにより一層満足いただけるサービスをご提供できるよう、信用・共済事業にかかる相談・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。

※「相談・苦情等」とは、信用・共済事業にかかる相談・苦情・紛争等に該当するものをいいます。

1．利用者の皆さまからの相談・苦情等については、当組合の本支店等で受け付け、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・苦情対応担当者が対応します。
2．相談・苦情等の申出があった場合、当組合はこれを誠実に受け付け、利用者の皆さまから申出内容・事情等を充分聞き取る等により、必要に応じて関係部との連携を図り、当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査します。
3．当組合は相談・苦情等については、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について組合内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
4．当組合は、利用者の皆さまからの相談・苦情等への対応にあたっては、できるだけ利用者の皆さまにご理解・納得いただけるよう努めます。
5．受け付けた相談・苦情等については、定期的に当組合経営者層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・未然防止策として活用します。
6．相談・苦情等の内容や利用者の皆さまの要望等に応じ、利用者の皆さまに対して適切な外部機関をご紹介するとともに、その標準的な手続きの概要等の情報をご提供します。
7．当組合は、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。

（信用事業編）

まずは、当組合の本支店窓口へお申出ください。また、下記の窓口でも受け付けております。

ＪＡバンク相談・苦情等受付窓口　　金融部　金融企画課

電話番号：０５６９－３４－９９５０　　受付時間：午前９時～午後５時（金融機関の休業日を除く）

ＪＡバンク相談所でも、ＪＡバンクに関する相談・苦情を受け付けております。公平・中立な立場でお申出をうかがい、申出者様の了承を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。なお、個別のお取引内容や手続き、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問い合わせにつきましては、ＪＡバンク相談所ではお答えできないこともございますので、当組合の窓口にお問い合わせください。

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（金融機関の休業日を除く）

（共済事業編）

まずは、当組合の本支店窓口へお申出ください。また、下記窓口でも受け付けております。

ＪＡ共済相談・苦情等受付窓口

共済部　共済推進課（推進に関すること）　　電話番号：０５６９－３４－９９６６
契約保全課（契約に関すること）　　電話番号：０５６９－３４－９９４７
損害調査課（事故・示談に関すること）電話番号：０５６９－３４－７７７１
受付時間：午前９時～午後５時（金融機関の休業日を除く）

ＪＡ共済相談受付センターでも、ＪＡ共済に関する相談・苦情等を受け付けております。また、ＪＡ共済全般に関するお問い合わせも受け付けております。

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、丁寧に応対させていただく番号サービスです。

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、１２月２９日～１月３日を除く）

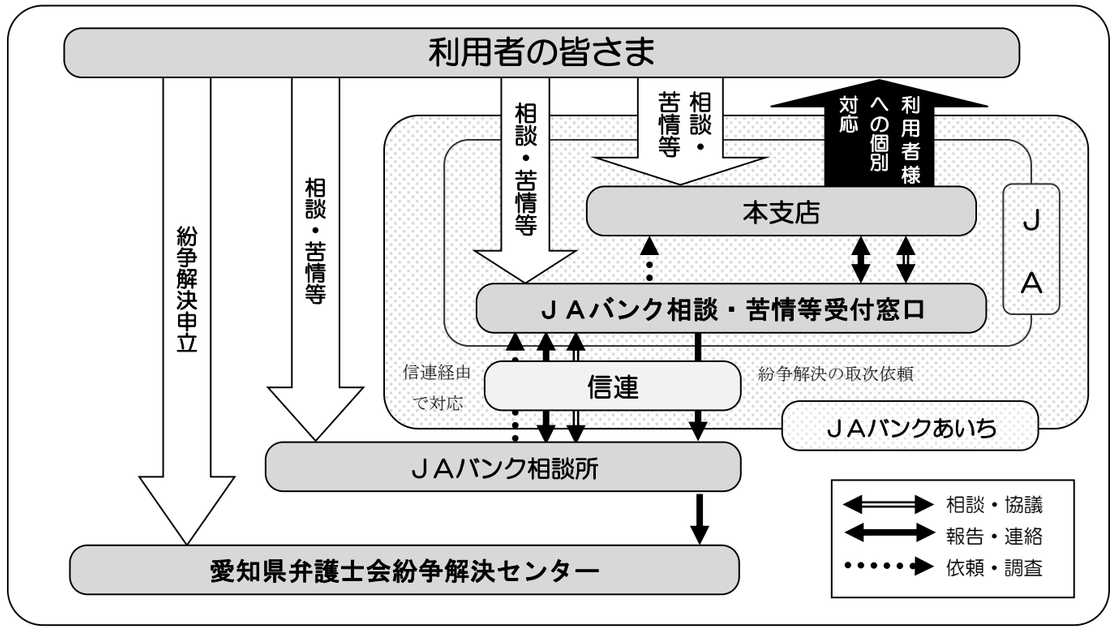
他にも以下の窓口で利用者の皆さまの不満、お気づきの点を受け付けます。お気軽にお申出ください。

お客様の声受付窓口　リスク統括部　リスク統括課
電話番号：０１２０－６６－０８７４　受付時間：午前９時～午後０時、午後１時～午後３時
（金融機関の休業日を除く）
Ｅメール：　risuku@agris.or.jp（２４時間受付）

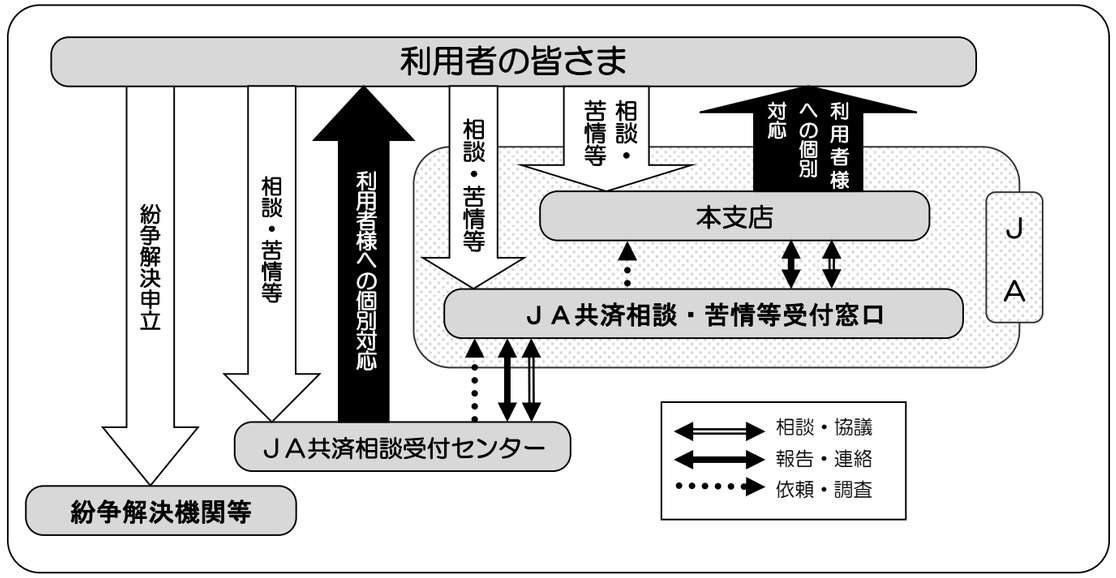
☆相談・苦情等受付・対応体制☆

下図のような体制で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。

（信用事業編）



（共済事業編）



紛争解決措置

利用者の皆さまからの相談・苦情等については、当組合が対応しますが、納得のいく解決に至らず、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、以下の外部機関をご利用できます。

（信用事業編）

愛知県弁護士会紛争解決センター
愛知県弁護士会では「紛争解決センター」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。
愛知県弁護士会紛争解決センターの利用に際しては、当組合のＪＡバンク相談・苦情等受付窓口（0569-34-9950）または、ＪＡバンク相談所（03-6837-1359）にお申出ください。

なお、愛知県弁護士会紛争解決センターへは直接お申立ていただくことも可能です。

名　　称	本会（名古屋）	西三河支部（岡崎）
住　　所	〒460-0001 名古屋市中区三の丸 1-4-2 愛知県弁護士会館２階	〒444-0864 岡崎市明大寺町字道城ヶ入 34 番地 10 愛知県弁護士会西三河支部会館内
電話番号	052-203-1777	0564-54-9449
受付時間	午前 10 時～午後４時（土日・祝日および年末年始を除く）	

（共済事業編）

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。
電話番号：０３-５３６８-５７５７　受付時間：午前９時～午後５時
（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、お取り扱いしていません。
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）

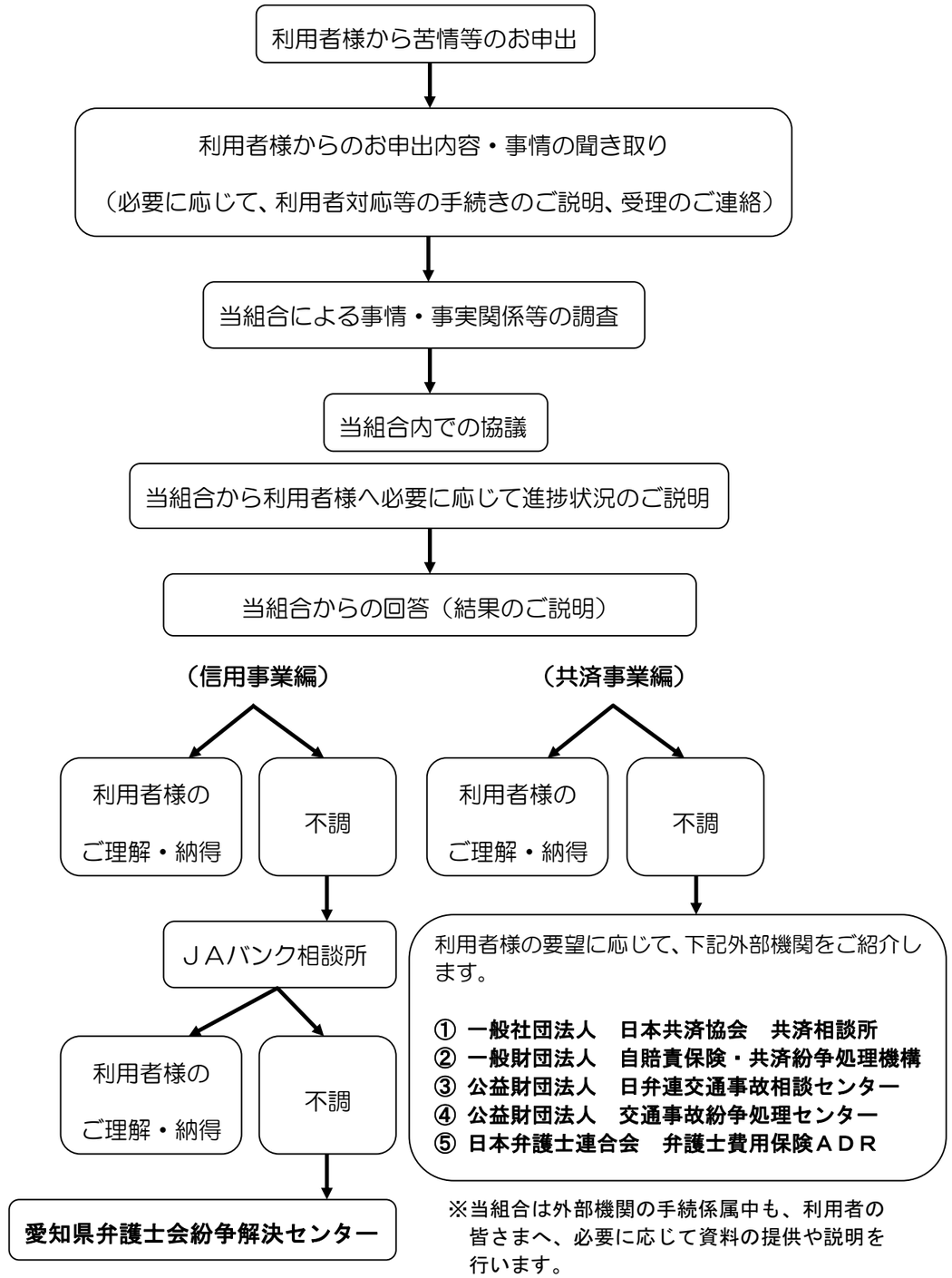
２．一般財団法人　自賠責保険・共済紛争処理機構　https://www.jibai-adr.or.jp/
自賠責共済の支払に関して、万一にも納得いただけなかったときのために、公正中立で専門的な知見を有する裁判外紛争処理機関として国土交通大臣および内閣総理大臣の監督を受ける「一般財団法人　自賠責保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は自賠責共済の支払に関する所要の調査を行い、紛争の当事者に対して調停を行います。
※連絡先(住所・電話番号)につきましては、「自賠責共済のしおり」またはホームページをご覧ください。

３．公益財団法人　日弁連交通事故相談センター　https://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、自動車共済の「ご契約のしおり・約款」また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、自動車共済の「ご契約のしおり・約款」また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。

☆ＪＡで受け付けた標準的な流れ☆



※当組合は外部機関の手続係属中も、利用者の皆さまへ、必要に応じて資料の提供や説明を行います。
※外部機関による紛争については、訴訟になる場合があります。

202401