

# 当組合をご利用のお客様へ

(令和2年2月25日現在)

## 【相談・苦情等対応に関する重要事項のご通知】

### <相談・苦情等対応への取り組みについて>

当組合は、金融ADR（裁判外紛争解決手続）制度等を踏まえ、ご利用のお客様からの信用事業および共済事業に関するご相談・苦情等について、迅速・公平かつ適切に対処し、お客様との間で円滑な解決を図ることを目的として、当組合の内部規則（「JAバンク苦情等対応要領」「JA共済苦情等対応要領」等）を改正・制定しました。

当組合は、相談・苦情等に関する内部規則を遵守し、お客様からの相談・苦情等に対して迅速・公平かつ適切に対処するとともに、円滑な解決を図ります。

「ADR(Alternative Dispute Resolution)」とは？  
「裁判外紛争解決手続」のことであり、訴訟手続によらずに民事上の紛争を解決しようとする当事者のために、公正な第三者が関与して紛争解決を図る手続の総称をいいます。

### <ご通知事項>

#### ○ 信用事業

1. 「当組合の内部規則の概要（JAバンク苦情等対応要領）」
2. 「標準的な手続の流れ」
3. 「苦情処理措置の概要」
4. 「相談・苦情等受付・対応体制」
5. 「紛争解決措置の概要」

#### ○ 共済事業

1. 「当組合の内部規則の概要（JA共済苦情等対応要領）」
2. 「標準的な手続の流れ」
3. 「苦情処理措置の概要」
4. 「相談・苦情等受付・対応体制」
5. 「紛争解決措置の概要」

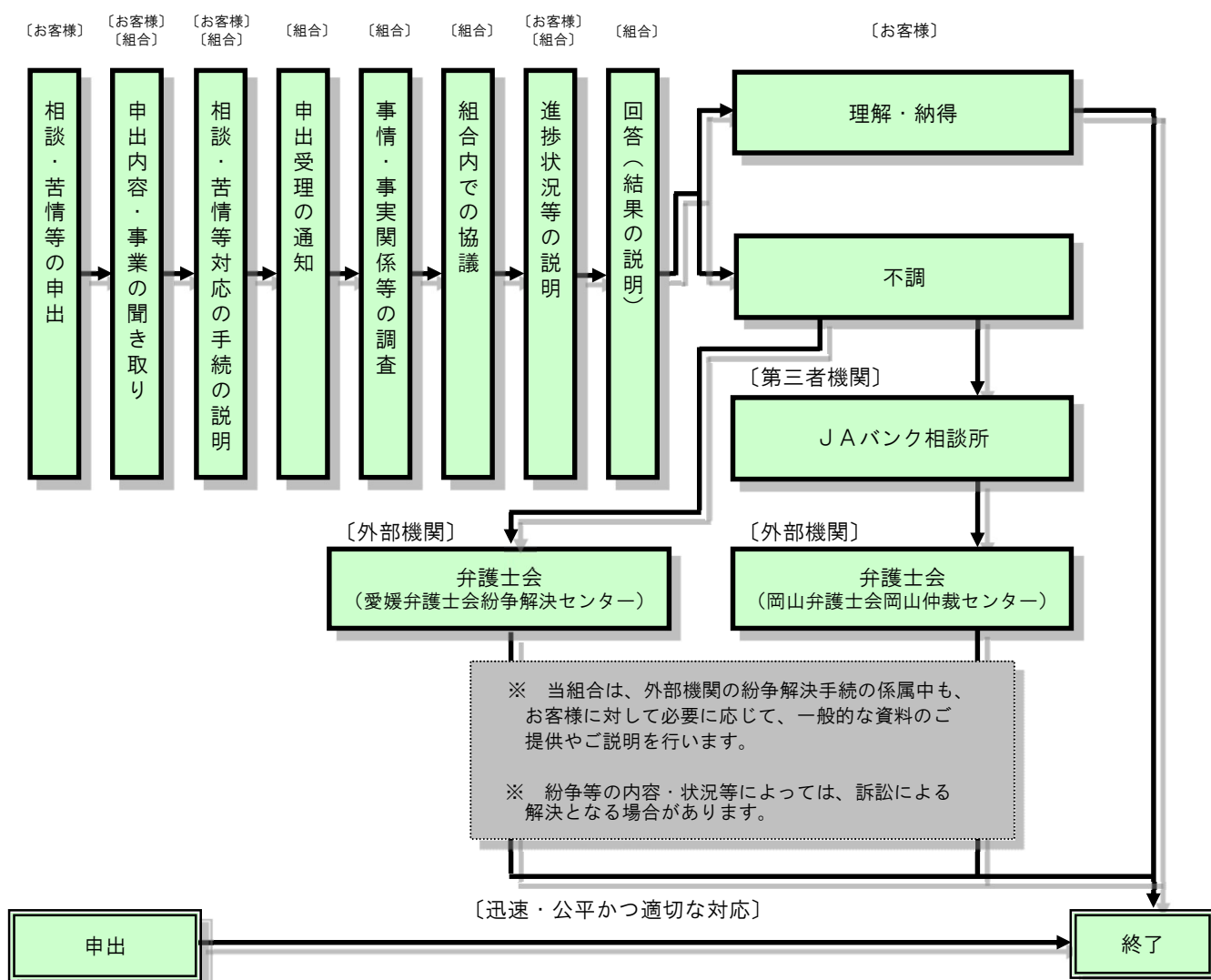
# お客様からの信用事業に関するお申し出に対する対応について

高知市農業協同組合

## 1. 当組合の内部規則（JAバンク苦情等対応要領）の概要

- ① ご相談・苦情等については、当組合の本支所等で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等に関す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 ご相談・苦情等のお申し出があった場合は、誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等に関する事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関連部署との連携を図り、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・公平かつ適切に対応するとともに、お申し出の内容・事情等を充分お聞きし、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をご紹介しますとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供します。
- ⑤ 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。

## 2. 標準的な手続の流れ



### 3. 苦情処理措置の概要

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、信用事業に関するご相談・苦情等を受付していますので、お気軽にお申し出ください。

※ 「相談・苦情等」とは、信用事業にかかる「問い合わせ・相談」、「苦情」および「紛争」に該当するものをいいます。

- ① お客様からのご相談・苦情等については、当組合の本支所等で受付しています。
- ② お客様からご相談・苦情等のお申し出があった場合は、誠実に受け付け、迅速・公平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、迅速な解決に努めます。
- ③ お客様からのご相談・苦情等への対応にあたっては、可能な限りお客様にご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- ④ お客様から受け付けたご相談・苦情等については、定期的に当組合の役員等に報告するとともに、組合内において情報を共有し、相談・苦情等の処理体制の改善や相談・苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。

～ まずは、当組合の相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。 ～

#### ▽ 高知市農業協同組合 本支所

本所金融部 (088-883-6934)	秦支所 (088-822-0716)	長浜支所 (088-842-2319)
大津支所 (088-866-2301)	初月支所 (088-822-6443)	旭支所 (088-844-2077)
介良支所 (088-860-0111)	中央支所 (088-882-1805)	鴨田支所 (088-844-3171)
高須支所 (088-882-1097)	潮江支所 (088-831-3000)	朝倉支所 (088-844-1711)
一宮支所 (088-845-1521)	三里支所 (088-847-1151)	鏡支所 (088-896-2111)

#### ▽ 高知市農業協同組合 本所 企画管理課 (088-883-6800)

受付時間：午前8時30分～午後5時10分  
(土日・祝日および12月31日～1月3日を除く)



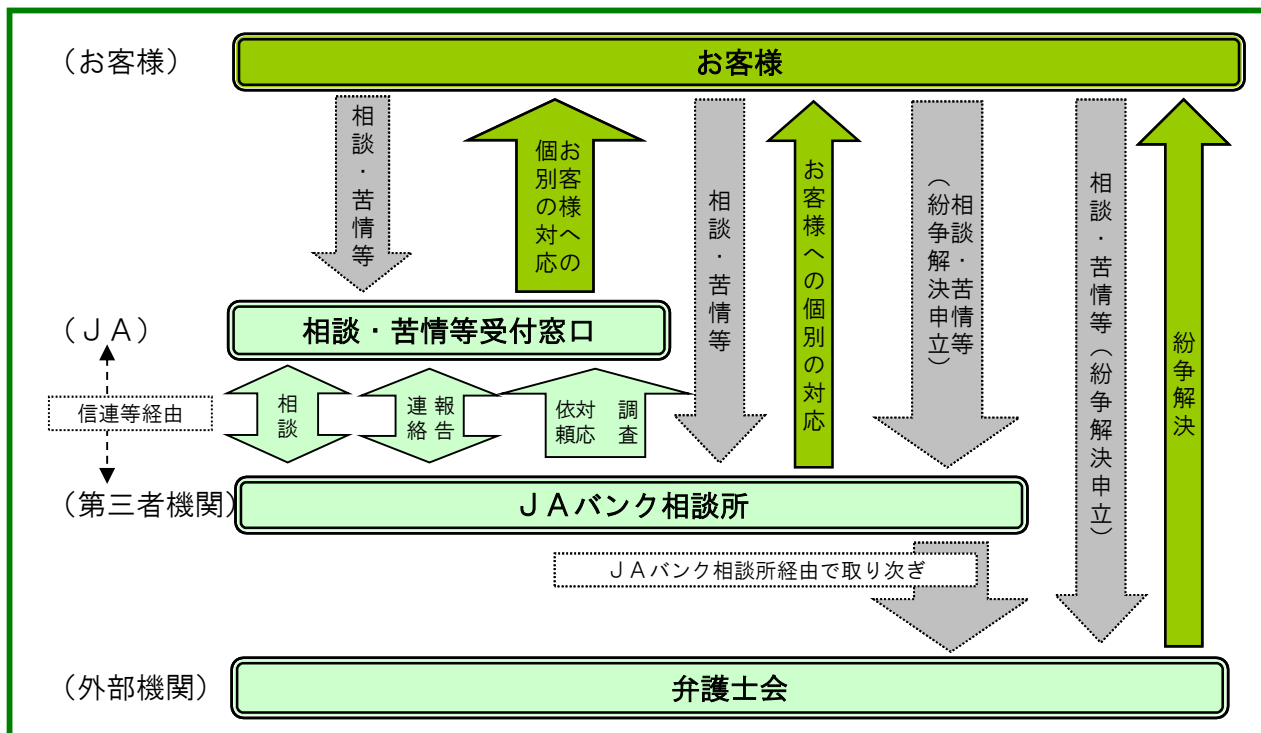
J Aバンク相談所でも、J Aバンクに関するご相談・苦情をお受けしております。公平・中立な立場でお申し出をうかがい、お申出者のご了解を得たうえで、J Aバンク高知やご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。なお、個別のお取引内容や手続き、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問い合わせにつきましては、J Aバンク相談所ではお答えできないこともございますので、当組合の窓口にお問い合わせください。

#### J A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  
(金融機関の休業日を除く)

## 4. 相談・苦情等受付・対応体制

当組合では、お客様からのご相談・苦情等について、下図の体制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各種サービスの開発・改善に活用します。



## 5. 紛争解決措置の概要

お客様からのご相談・苦情等のお申し出については、当組合が対応しますが、ご納得のいくような解決に至らず、お客様が中立的な外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることをご希望される場合には、JAバンク相談所を通じ、紛争解決措置として以下の外部機関をご利用いただけます。（「愛媛弁護士会 紛争解決センター」については、JAバンク相談所を通さずに、直接お客様から申立を行うことができます。）

なお、外部機関の標準的な手続の概要等の情報をご提供します。

※ 当組合は、外部機関の紛争解決手続の係属中も、お客様に対して必要に応じて、一般的な資料のご提供やご説明を行います。

※ 紛争等の内容・状況等によっては、訴訟による解決となる場合があります。

### ① 愛媛弁護士会 紛争解決センター (<http://www.ehime-ben.or.jp/>)

（住 所） 〒790-0003 愛媛県松山市三番町4-8-8

（電話番号） 089-941-6279

### ② 岡山弁護士会 岡山仲裁センター (<http://www.okaben.or.jp/>)

（住 所） 〒700-0807 岡山県岡山市北区南方1-8-29

（JAバンク相談所を通じてのご利用となります）

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。経験豊富な弁護士等があっせん・仲裁人となり、お客様と当組合の双方の主張をよく聞いたうえで、話し合いにより紛争を解決できるよう和解のあっせん、または、双方の合意に基づき公平・中立な立場から仲裁判断等を行います。

なお、ご利用の場合は、ご相談の内容等によっては、有料となる場合がありますので、詳細につきましては、「JAバンク相談所」または、弁護士会にお尋ねください。

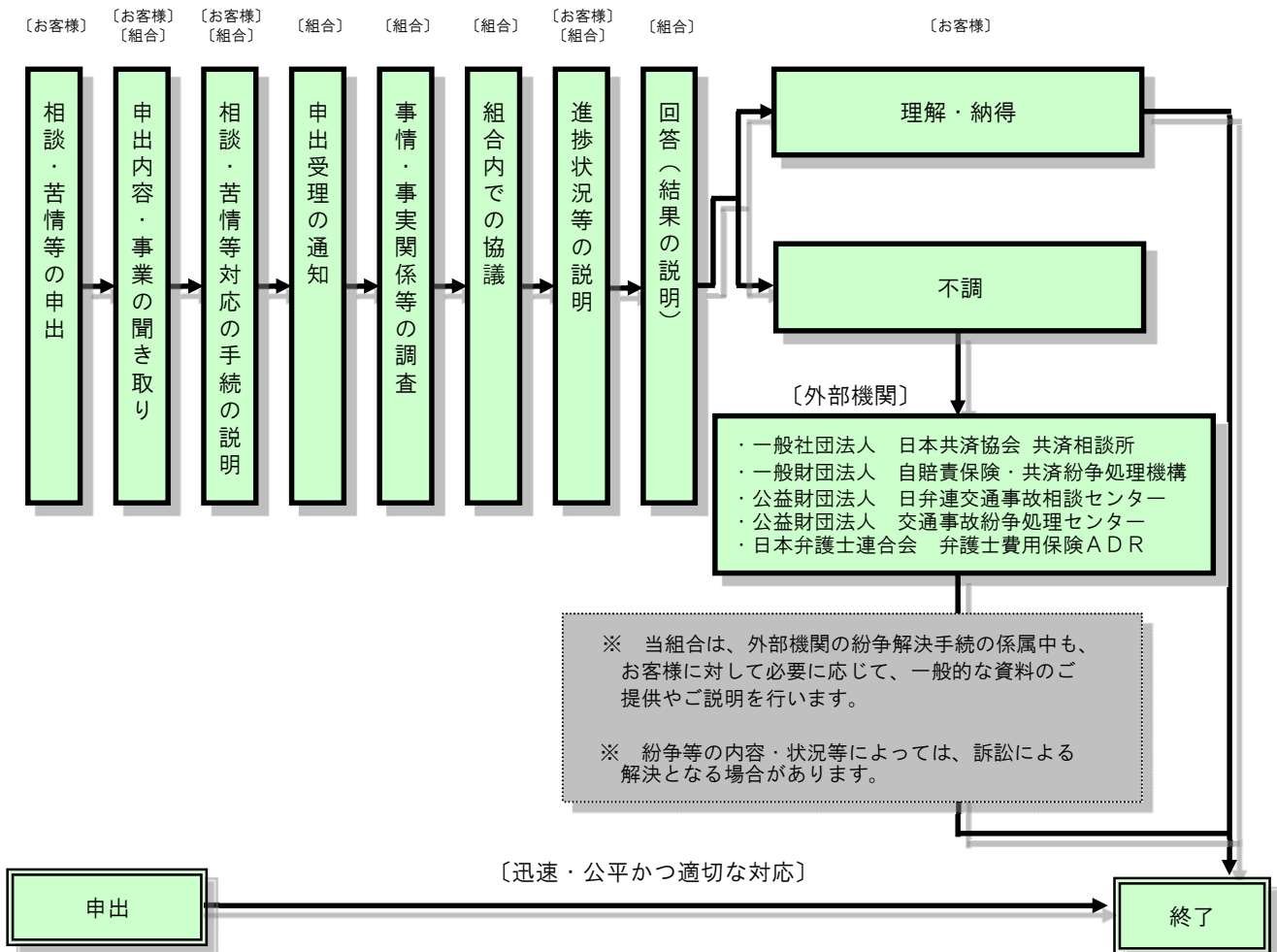
# お客様からの共済事業に関するお申し出に対する対応について

高知市農業協同組合

## 1. 当組合の内部規則（JA共済苦情等対応要領）の概要

- ① ご相談・苦情等については、当組合の本支所等で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等に関す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 ご相談・苦情等のお申し出があった場合は、誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等に関する事情・事実関係を調査するとともに、必要に応じて関連部署との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。また、必要に応じてJA共済連に解決支援を要請し、JA共済連と連携して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・公平かつ適切に対応するとともに、お申し出の内容・事情等を充分お聞きし、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 お客様のご納得のいく解決に至らない場合には、お客様に適切な外部機関をご紹介しますとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供します。
- ⑤ 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。

## 2. 標準的な手続の流れ



### 3. 苦情処理措置の概要

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、共済事業に関するご相談・苦情等を受付していますので、お気軽にお申し出ください。

※ 「相談・苦情等」とは、共済事業に関する「問い合わせ・相談」、「要望・苦情」および「紛争」に該当するものをいいます。

- ① お客様からのご相談・苦情等については、当組合の本支所等で受付しています。
- ② お客様からご相談・苦情等のお申し出があった場合は、誠実に受け付け、迅速・公平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、迅速な解決に努めます。
- ③ お客様からのご相談・苦情等への対応にあたっては、可能な限りお客様にご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- ④ お客様から受け付けたご相談・苦情等については、定期的に当組合の役員等に報告するとともに、組合内において情報を共有し、相談・苦情等の処理体制の改善や相談・苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。

～ まずは、当組合の相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。 ～

#### ▽ 高知市農業協同組合 本支所

本所共済部 (088-883-6592)	秦支所 (088-822-0716)	長浜支所 (088-842-2319)
大津支所 (088-866-2301)	初月支所 (088-822-6443)	旭支所 (088-844-2077)
介良支所 (088-860-0111)	中央支所 (088-882-1805)	鴨田支所 (088-844-3171)
高須支所 (088-882-1097)	潮江支所 (088-831-3000)	朝倉支所 (088-844-1711)
一宮支所 (088-845-1521)	三里支所 (088-847-1151)	鏡支所 (088-896-2111)

#### ▽ 高知市農業協同組合 本所 企画管理課 (088-883-6800)

受付時間：午前8時30分～午後5時10分  
(土日・祝日および12月31日～1月3日を除く)



お客様からのご相談・苦情等については、まずは当組合が受付しますが、下記の窓口でも受付しています。

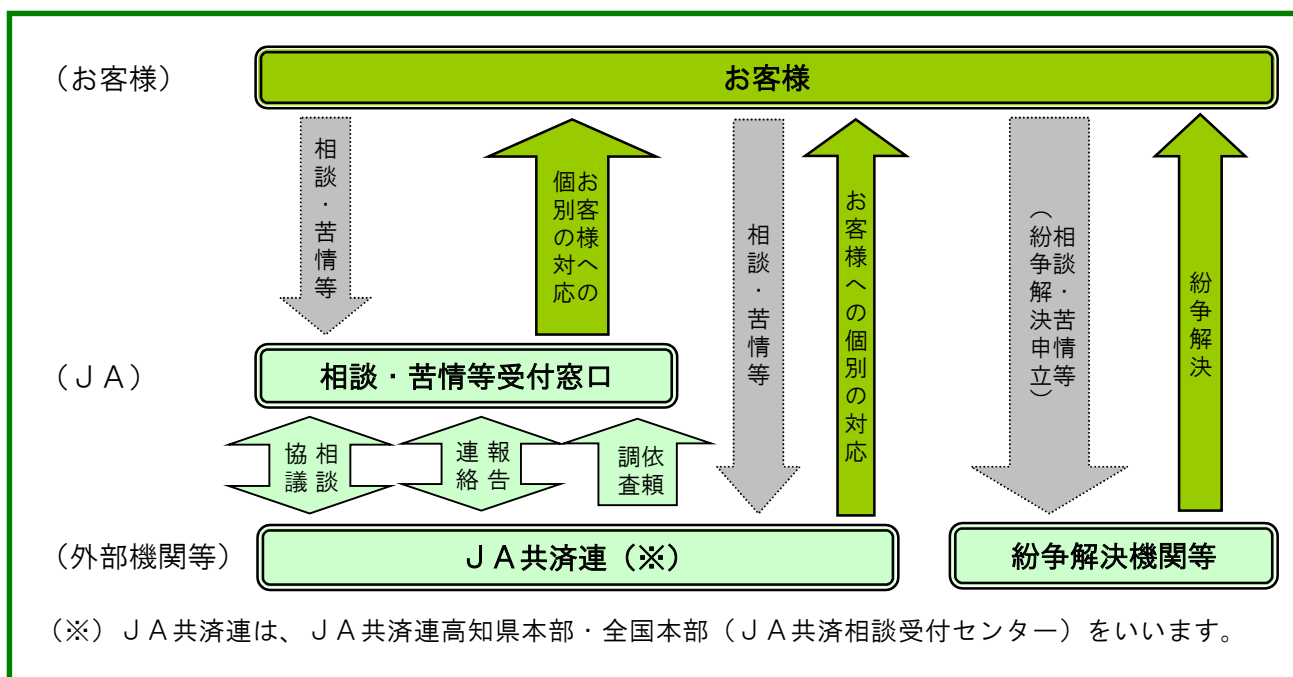
「JA共済相談受付センター」では、相談・苦情等のほか、JA共済全般に関するお問い合わせも受付しています。

#### JA共済相談受付センター (JA共済連全国本部)

【住 所】 〒102-8630 東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル  
【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・祝日および12月29日～1月3日を除く)

#### 4. 相談・苦情等受付・対応体制

当組合では、お客様からのご相談・苦情等について、下図の体制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各種サービスの開発・改善に活用します。



#### 5. 紛争解決措置の概要

お客様からのご相談・苦情等のお申し出については、当組合が対応しますが、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立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します。

なお、詳細は、当組合にお問い合わせください。

※ 当組合は、外部機関の紛争解決手続の係属中も、お客様に対して必要に応じて、一般的な資料のご提供やご説明を行います。

※ 紛争等の内容・状況等によっては、訴訟による解決となる場合があります。

##### 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無料で行っていきます。

なお、「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）

##### 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所

〔住所〕 〒160-0022 東京都新宿区新宿5-5-3 建成新宿ビル6階  
 〔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。

② 一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構 (<http://www.jibai-adr.or.jp/>)

〔本 部〕 (住 所) 〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台3-4 龍名館本店ビル11階  
(電話番号) ☎0120-159-700

〔大阪支部〕 (住 所) 〒541-0051 大阪市中央区備後町3-2-15 モレスコ本町ビル2階

自賠償共済の支払に関して、万一にもご納得いただけなかった時のために、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 自賠償保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は自賠償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。

なお、ご利用の場合は、ご相談の内容等によっては、有料となる場合がありますので、詳細につきましては、「一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構」にお尋ねください。

※ 受付時間・手続等の詳細につきましては、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://n-tacc.or.jp/>)

〔本 部〕 (住 所) 〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館内14階  
(電話番号) 0570-078325

〔高知支部〕 (住 所) 〒780-0928 高知県高知市越前町1-5-7 高知弁護士会館内  
(電話番号) 088-822-4867

「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 169か所（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。

※ 受付時間・手続等の詳細につきましては、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/>)

〔東京本部〕 (住 所) 〒163-0925 東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリスビル25階  
(電話番号) 03-3346-1756

〔高松支部〕 (住 所) 〒760-0033 香川県高松市丸の内2-22 香川県弁護士会館3階  
(電話番号) 087-822-5005

「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。

※ 受付時間・手続等の詳細につきましては、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>)

(住 所) 〒100-0013 東京都千代田区霞が関1丁目1番3号 弁護士会館15階  
(電話番号) 03-3580-9841(代表)

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。

※ 受付時間・手続等の詳細につきましては、ホームページをご覧ください。