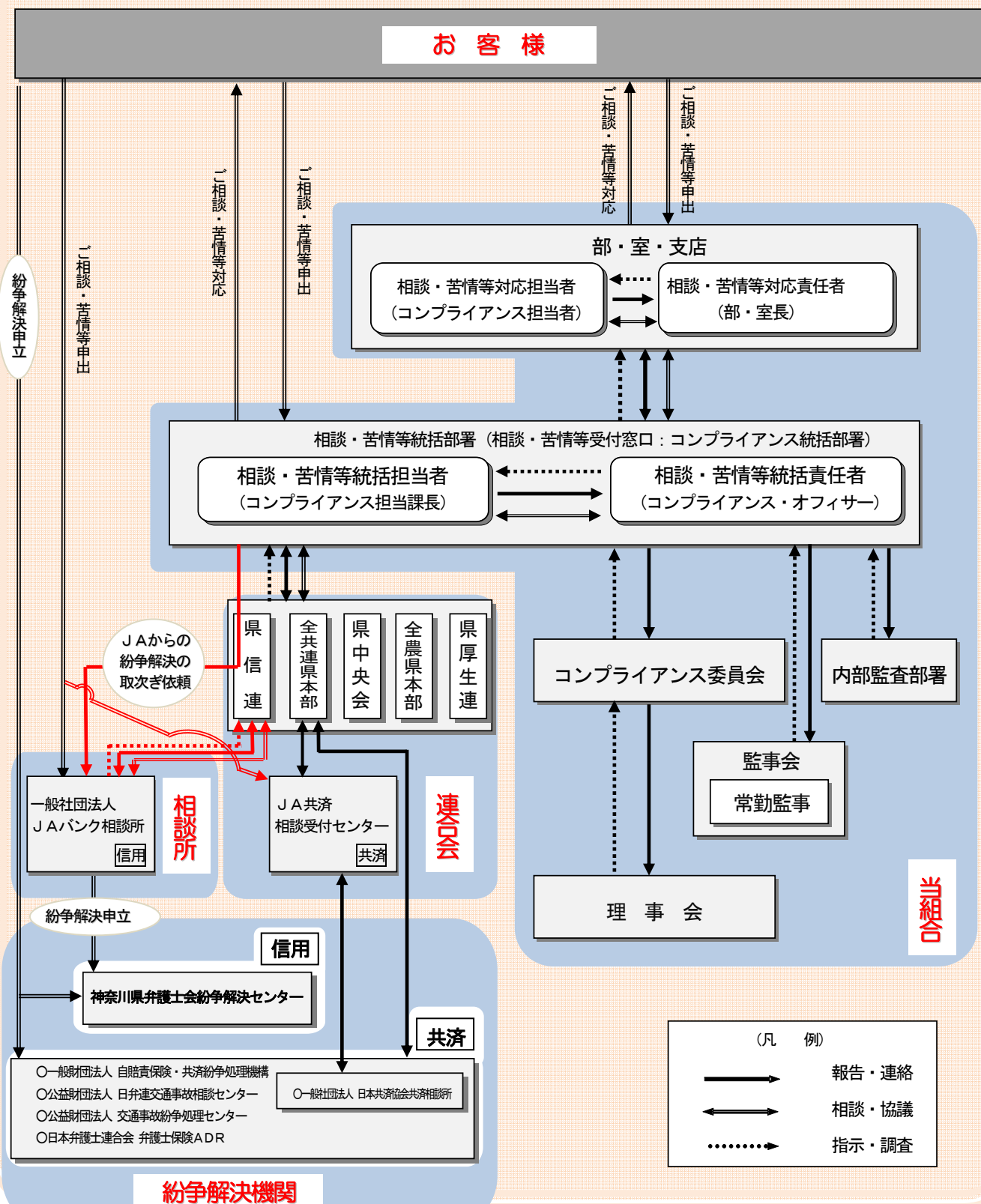


# お客様のご相談・苦情等を誠実に受け止めます

## 【ご相談・苦情等処理対応イメージ図】



横浜農業協同組合 JAグループ神奈川

# 横浜農業協同組合の苦情処理措置および紛争解決措置について

横浜農業協同組合  
平成31年4月1日現在

## 苦情処理措置の概要

当組合では、お客様に一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、当組合に対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 ご相談・苦情等のお申し出について、これを誠実に受け付け適切に対応するとともに、迅速な解決に努めます。
- 2 ご相談・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、ご理解・ご納得いただけるよう解決に努めます。
- 3 ご相談・苦情等は、組合内において情報を共有し、対応態勢の改善や苦情等の再発・未然防止策に活用させていただきます。

ご相談・苦情等は、当組合の受付窓口へお申し出ください。

まずは、当組合の最寄り店舗受付窓口までお申し出ください。

横浜農業協同組合 総合リスク管理部 コンプライアンス課

電話番号：0120-62-9311

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

信用・共済事業に関するご相談・苦情等については、下記においても公平・中立な立場でお申し出をお受けしており、お客様のご了解を得たうえで、ご利用の組合に対して迅速な解決を依頼します。なお、信用事業にかかる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となりますので、当組合の窓口にお問い合わせください。

### 信用事業については・・・

一般社団法人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  
（金融機関の休業日を除く）

### 共済事業については・・・

JA共済相談受付センター  
（全国共済農業協同組合連合会全国本部内）

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）

※日曜日、祝日および12月29日～1月3日を除きます。  
※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。

# 当組合におけるお客様からのご相談・苦情等のお申し出への対応について

## 【当組合の内部規則(苦情等処理対応要領)の要旨】

- 1 組合員等の利用者（お客様）からのご相談・苦情等については、当組合の各部署・各支店または相談・苦情等統括部署等で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する各部署の相談・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、窓口担当者等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署・連合会との連携を図り、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（信用・共済事業に係るもの）に応じ、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いたします。
- 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。

## 紛争解決措置の概要

信用・共済事業に関するご相談・苦情等のお申し出について、中立的な外部機関を利用して解決を図ることをご希望される場合は、以下の外部機関をご利用いただけます。

### 【信用事業】

#### 神奈川県弁護士会 紛争解決センター

神奈川県弁護士会紛争解決センターでは、裁判より簡易な「和解あっせん・仲裁」の方法によって紛争解決業務を行います。

電話番号：045-211-7716 受付時間：午前10時～12時、午後1時～5時（土日祝日および年末年始を除く） <http://www.kanaben.or.jp/>

※ご利用手続の詳細は、当組合の総合リスク管理部コンプライアンス課またはJAバンク相談所にお尋ねください。

なお、神奈川県弁護士会紛争解決センターに直接お申し込みいただくことも可能です。

### 【共済事業】

#### ①一般社団法人 日本共済協会 共済相談所

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）

<http://www.jcia.or.jp/advisory/index.html>

自動車共済の賠償にかかわるものについては、以下の外部機関をご利用ください。

#### ②一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構

一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構では、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。

電話番号：0120-159-700 受付時間：午前9時～12時、午後1時～5時（土日祝日および12月28日～1月4日を除く） <http://www.jibai-adr.or.jp/>

#### ③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 日弁連交通事故相談センターでは、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います。

電話番号：03-3581-4724 受付時間：午前9時30分～午後5時30分（土日祝日および12月28日～1月4日を除く） <http://www.n-tacc.or.jp/>

#### ④公益財団法人 交通事故紛争処理センター

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います。

電話番号：03-3346-1756 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） <http://www.jcstad.or.jp>

#### ⑤日本弁護士連合会 弁護士保険ADR

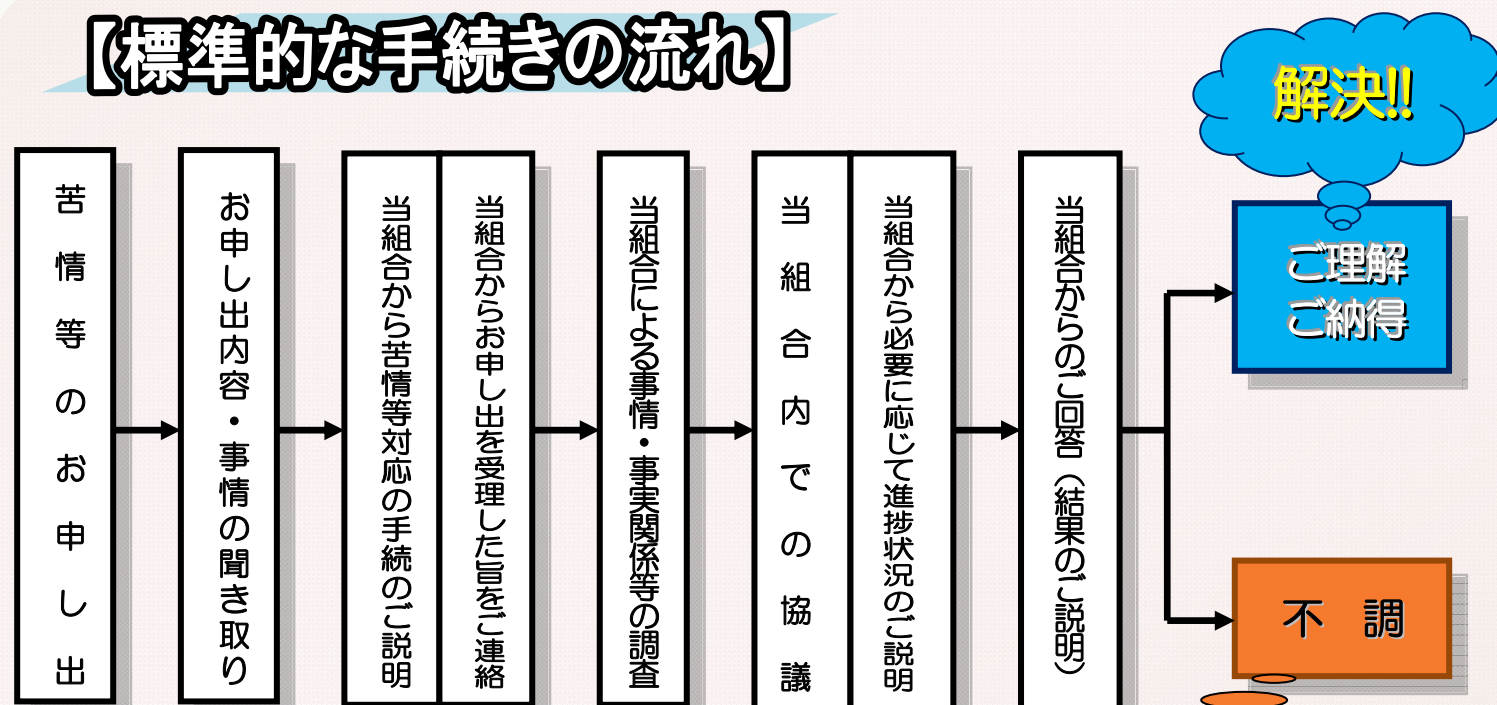
日本弁護士連合会 弁護士保険ADRでは、弁護士費用保障特約における共済金の支払有無・支払額等に関して、保険会社等が推薦する保険精通者、学識経験者および弁護士からなる裁定委員が、公正な立場から紛争解決手続（和解斡旋手続・裁定手続）および見解表明手続を行います。

電話番号：03-3580-9841 受付時間：午前10時～午後4時（土日祝日および12月28日～1月4日を除く）

<https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html>

- ☞当組合は外部機関の紛争解決手続系属中も、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。
- ☞外部機関の規則等により利用要件が異なりますので、利用にあたっては直接お問い合わせください。

## 【標準的な手続きの流れ】



中立的な外部機関による解決  
をご希望される場合には…

### 信用・共済事業のみの措置

※信用・共済事業以外の紛争については、民事全般を扱う神奈川県弁護士会（紛争解決センター）などの紛争解決機関へお客様から直接お申し出いただくこととなります。

上記紛争解決機関のご利用は、お客様自らのご連絡・お手続になります。