

皆さまの声を、私たちにお届けください

福岡八女農業協同組合
平成31年4月1日現在

苦情処理措置の概要

当JAでは、組合員・利用者の皆さま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、JAの各事業に関する相談および苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申出ください。

- 1 相談・苦情等の申出があった場合、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JA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、皆さまのお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ皆さまにご理解・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JA経営陣に報告するとともに、JA内において情報の共有化を推進し、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。

○ 組合員・利用者の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。

まずは、当JAの窓口へお申し出ください。

- 最寄の当JA各支店・事業所（連絡先は「本支店・事業所のご案内」をご確認ください。）

ご満足いただけない場合は

【信用事業】	相談・苦情等総括部署	本店（金融課）	0943-23-1165
【共済事業】	相談・苦情等総括部署	本店（共済課）	0943-23-3184

※相談・苦情等統括部署 本店（リスク管理課）0943-23-1160

- 4 信用事業と共済事業においては以下のようになっています。
信用事業においては、一般社団法人JAバンク相談所でもJAに関する相談・苦情等をお受けしております。公平・中立な立場でお申出をうかがい、お申出者のご了解を得たうえで、ご利用のJAに対し迅速な解決を依頼します。
共済事業においては、JA共済相談受付センターでも共済に関わる相談・苦情等のほかJA共済全般に関するお問い合わせも電話で受け付けています。

信用事業の場合

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時から午後5時まで
（金融機関の休業日を除く）

共済事業の場合

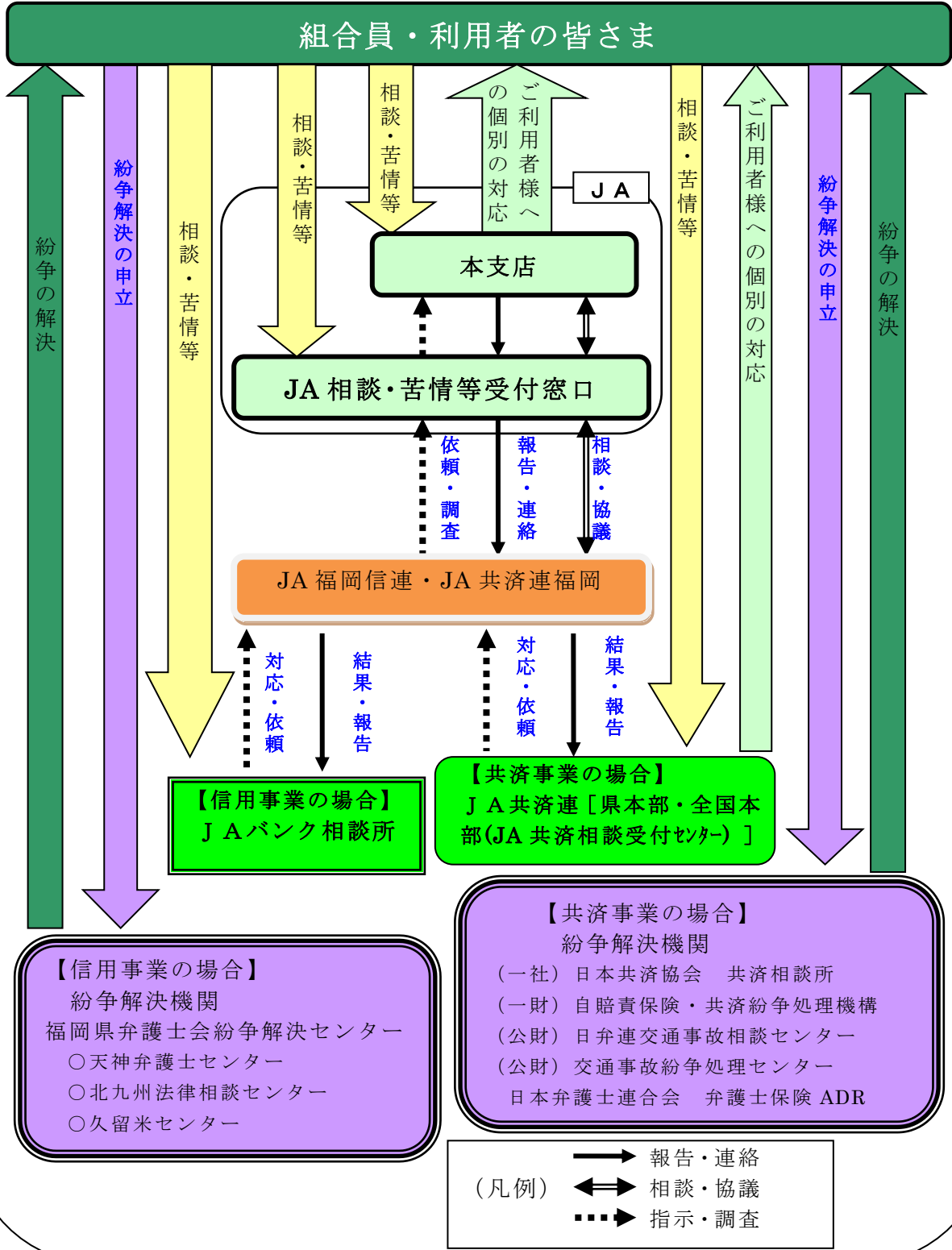
JA共済相談受付センター （JA共済連全国本部）

電話番号：0120-536-093

受付時間：午前9時から午後6時まで
（土曜日は午後5時まで）
（日・祝祭日および12月29日
～1月3日を除く）

相談・苦情等受付・対応態勢

下図のような態勢で組合員・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。



JAバンク 紛争解決措置の概要

お客様からの相談・苦情等については、当JAが対応しますが、ご納得のいく解決に至らない場合、紛争解決措置として下記弁護士会に申し立てを行うことができます。詳しくは当JAにご相談ください。

福岡県弁護士会 紛争解決センター

天神弁護士センター 電話番号：092-741-3208

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～19:00

土・日・祝日 9:00～13:00

〒810-0004 福岡市中央区渡辺通 5-14-12 南天神ビル天神弁護士センター内

北九州法律相談センター

電話番号：093-561-0360

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～12:00/13:00～17:00

〒803-0816 北九州市小倉北区金田 1-4-2 裁判所構内 北九州弁護士会館内

久留米センター 電話番号：0942-30-0144

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～12:00/13:00～17:00

〒830-0021 久留米市篠山町 11 番地 5 筑後弁護士会館内

JA共済 紛争解決措置の概要

お客様からの相談・苦情等については、当JAが対応しますが、ご納得のいく解決に至らない場合、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JA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いたします。

詳細は当JAにお問合せください。

- ・ 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
- ・ 一般財団法人 自賠償保険・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 弁護士保険ADR

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>

(一社) 日本共済協会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

(一社)日本共済協会 共済相談所
電話番号：03-5368-5757
受付時間：午前9時～午後5時
(土日・祝祭日および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。

(一社)日本共済協会 共済相談所は、「裁判外紛争解決支援手続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 <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ためのために、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「(一財)自賠責保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は共済金等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 <https://n-tacc.or.jp/>

(公財)日弁連交通事故相談センターの相談所が全国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ご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/>

(公財)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ため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。

平成31年4月



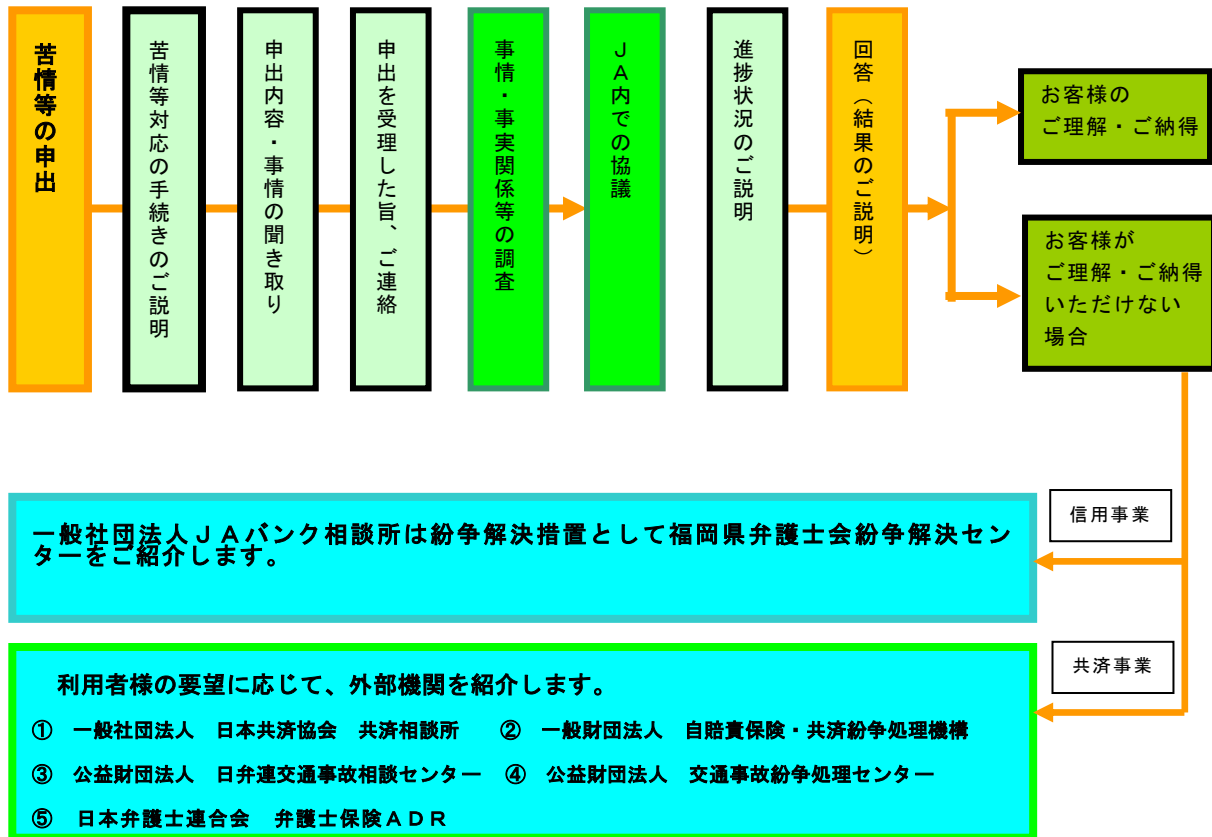
利用者様からの信用事業・共済事業にかかるお申出に対する対応について

[当 J A の苦情等対応要領の概要]

福岡八女農業協同組合

1. 利用者様からの信用事業・共済事業にかかる相談・苦情等についても、当 J A の本・支店で受け付け、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・苦情等対応担当者が対応します。ただし、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 J A は、相談・苦情等の申出があった場合、これを誠実に受け付け、当該相談・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、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
3. 利用者様からの相談・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、申出内容・事情等を充分聞き取り、できるだけ利用者様の理解と納得を得て解決することを目指します。
4. 相談・苦情等の内容や利用者様の要望等に応じ、利用者様に対して適切な外部機関を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供します。
5. 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、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。
6. 当 J A 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。

[標準的な手続の流れ]



※ 内容や状況により、訴訟による解決となる場合があります。

本支店・事業所のご案内

事業所名	所在地	電話番号
本店	八女市本村420-1	0943-23-1155
本店（金融）	八女市本村420-1	0943-23-1165
ローンセンター	八女市本村420-1	0943-24-6116／0120-644-602
八女東支店	八女市祈祷院241-1	0943-24-3186
八女北支店	八女市吉田415-1	0943-24-4686
八女西支店	八女市立野532	0943-24-4786
羽犬塚支店	筑後市大字山ノ井847-2	0942-53-3171
筑後支店	筑後市大字上北島1217-1	0942-53-2815
立花支店	八女市立花町山崎1934-1	0943-22-8086
広川支店	八女郡広川町大字新代1972-2	0943-32-1121
星野支店	八女市星野村13155	0943-52-3121
上陽支店	八女市上陽町北川内514-1	0943-54-3311
矢部支店（矢部地区センター）	八女市矢部村北矢部10907	0943-47-3131
黒木支店	八女市黒木町桑原853	0943-42-2191
八女地区センター	八女市忠見602-1	0943-23-3120
筑後地区センター	筑後市大字上北島1217-1	0942-53-4811
立花地区センター	八女市立花町山崎2014-1	0943-24-6371
広川地区センター	八女郡広川町大字新代1787-1	0943-32-0001
星野地区センター	八女市星野村13155	0943-52-3032
上陽地区センター	八女市上陽町北川内514-1	0943-54-3312
黒木地区センター	八女市黒木町桑原853	0943-42-2111
アグリセンター八女	八女市忠見602-1	0943-22-7511
立野広域購買店舗	八女市立野532	0943-23-7246
アグリセンター筑後	筑後市大字上北島1217-1	0942-53-4818
アグリセンター立花	八女市立花町山崎2014-1	0943-24-6381
アグリセンター広川	八女郡広川町大字新代1787-1	0943-32-0124
アグリセンター星野	八女市星野村13155	0943-52-2325
アグリセンター上陽	八女市上陽町北川内514-1	0943-54-3312
アグリセンター黒木	八女市黒木町桑原853	0943-42-2112
物流センター	八女市平田313-1	0943-30-3033
ガスセンター	八女市忠見622	0943-24-8147
農機センター八女整備場	八女市忠見622	0943-24-2125
農機センター筑後整備場	筑後市大字上北島1217-1	0942-53-0497
農機センター立花整備場	八女市立花町谷川1007-1	0943-37-0247
農機センター広川整備場	八女郡広川町大字新代1786	0943-32-1773
農機センター星野整備場	八女市星野村13155	0943-52-3105
農機センター上陽整備場	八女市上陽町北川内181-1	0943-54-2080
農機センター黒木整備場	八女市黒木町桑原853	0943-42-3633
八女SS	八女市納楚765-1	0943-23-7131
岡山SS	八女市鶴池342	0943-22-5510
とびかたSS	八女市酒井田281-2	0943-24-5131
筑後SS	筑後市大字下北島1201	0942-53-6555
上辺春SS	八女市立花町上辺春6842-1	0943-36-0113
光友SS	八女市立花町谷川1094-3	0943-37-1119
上広川SS	八女郡広川町大字水原946-12	0943-32-0020
JASS-PORT 広川	八女郡広川町大字太田400-2	0943-30-8611
長尾SS	八女市星野村5225-1	0943-52-3355
上陽SS	八女市上陽町北川内98-1	0943-54-3314
黒木SS（セルフ）	八女市黒木町本分1150-1	0943-42-2119
Aコープ八女	八女市納楚710	0943-24-1201
Aコープくろき	八女市黒木町本分1155-1	0943-42-0026
デイサービスセンター茶と花の里	八女市本村425-280	0943-23-1161
葬祭センターまごころ会館 山内	八女市山内373	0943-24-4496／0120-24-4496
葬祭センターまごころ会館 長浜	筑後市大字長浜90-1	0942-53-4496／0120-53-4496
長峰パッケージセンター	八女市吉田415-1	0943-24-3998
八女・立花カントリーエレベーター	八女市緒玉154	0943-22-7040
筑後カントリーエレベーター	筑後市大字下北島660-1	0942-52-8391
大豆乾燥調製施設	筑後市大字下北島686-1	0942-53-3901
広川ライスセンター	八女郡広川町大字太田59-1	0943-32-1980
農産物直売所「よらん野」	筑後市大字前津503-1	0942-54-7755
茶直売所「一芯庵」	八女市本村422	0943-24-8088／0120-46-4188
就農支援センター	八女市平田495-1	0943-24-2200