

## 皆さまの声を、私たちにお届けください。

平成23年4月1日

### 相談・苦情処理措置

私たちJAグループにとって、何よりも大切な“お客さま”からの信頼、皆さまの期待に応えていきたいと考えております。

組合員をはじめご利用の皆さまの声を、私たちにお届けください。

当組合では、お客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バンク・共済事業に関するご相談および苦情等を受付しておりますので、お気軽にお申し出ください。

- 1.ご利用の皆さまからの相談・苦情については、当組合の本支店で受け付けます。
- 2.相談・苦情の申し出があった場合、これを誠実に受け付け、ご利用の皆さまからの申し出内容・事情等を充分聞き取り調査等を行い迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について、必要に応じて組合内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3.相談・苦情等への対応にあたっては、お客さまのお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけお客さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- 4.受け付けた相談・苦情等については、定期的に当組合経営陣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。

本店金融部 金融課 TEL 0184-27-1665 FAX 0184-27-1666

本店共済部 業務課 TEL 0184-27-1667 FAX 0184-27-1668

本店コンプライアンス対策担当 TEL 0184-27-1661 FAX 0184-27-1662

電子メール:shinsihelp@akita-shinsei. Or. jp

各支店受付窓口	電話番号	各支店受付窓口	電話番号	各支店受付窓口	電話番号
石沢支店	0184-29-2311	内越支店	0184-22-4048	子吉小友支店	0184-22-2323
本荘総合支店	0184-22-4054	組合病院支店	0184-24-3705	岩城総合支店	0184-73-2111
大内総合支店	0184-65-2011	上川大内支店	0184-67-2121	東由利総合支店	0184-69-2221
由利総合支店	0184-53-3221	矢島総合支店	0184-55-4711	鳥海総合支店	0184-57-2111
笹子支店	0184-59-2041	西目総合支店	0184-33-2150	仁賀保総合支店	0184-35-2443
金浦総合支店	0184-38-2005	象潟総合支店	0184-43-4300	上郷支店	0184-44-2011

受付時間:午前9時～午後5時 (金融機関の休業日を除く)

JAバンクに係る事項については、秋田県農業協同組合中央会が設置・運営する秋田県JAバンク相談所、共済の事業についてはJA共済相談受付センターで、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、お申し出者のご了解を得たうえで、ご利用の組合に対し迅速な解決を依頼します。

秋田県JAバンク相談所

電話番号:018-864-2030

受付時間:午前9時～午後5時

(金融機関の休業日を除く)

JA共済相談所受付センター(JA共済連 全国本部)

電話番号:0120-536-093

受付時間:午前9時～午後5時

(土・日・祝日および12月29日～1月3日を除く)

### 紛争解決措置

ご利用の皆さまからの相談・苦情については、当組合で対応いたしますが、ご納得のいくような解決ができず、お客様が中立的な外部機関を利用して解決を図ることを希望された場合は、次の外部機関をご紹介します。

JAバンク(金融事業)関係機関

仙台弁護士会紛争解決支援センター

TEL022-223-1005 FAX022-0726-2545

受付時間:午前10時～午後4時

(土・日・祝日および12月29日～1月3日を除く)

※弁護士仲裁センターをご利用なされるお客様は、JAバンク相談所を通じてご利用いただけます。

共済事業関係機関

(社)日本共済協会共済相談所 TEL 03-5368-5757

受付時間:午前9時～午前12時・午後1時～午後5時

(土・日・祝日および12月29日～1月3日を除く)

※自動車事故に係る案件については下記機関となります。

(財)自賠責保険・共済紛争処理機構 TEL 03-5296-5031

(財)日弁連交通事故相談センター TEL 自動車共済「ご契約のしおり・約款」に記載

(財)交通事故紛争処理センター TEL 自動車共済「ご契約のしおり・約款」に記載

## 相談・苦情等受付・対応態勢

当組合では、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・共済仕組みや各種サービスの開発・改善に努めてまいります。

