

皆さまの声を 私たちにお届けください

令和2年9月1日
秋田しんせい農業協同組合

相談・苦情処理措置

私たちJAグループは、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・JA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・苦情等については、当組合の本支店で受け付けます。
2. 相談・苦情等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者層に報告するとともに、組合内において情報共有を推進し、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。

【本店受付窓口】

■信用共済部 金融課	TEL: 0184-27-1665	FAX: 0184-27-1666
■信用共済部 共済課	TEL: 0184-27-1667	FAX: 0184-27-1668
■経営管理部 総合リスク対策課	TEL: 0184-27-1661	FAX: 0184-27-1662
電子メール: shinseihelp@akita-shinsei.or.jp		

【支店受付窓口】

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
本荘支店	0184-22-4054	大内支店	0184-65-2011	鳥海支店	0184-57-2111
本荘中央支店	0184-22-2323	岩城支店	0184-73-2111	※笹子支店	0184-59-2041
組合病院支店	0184-24-3705	※上川大内支店	0184-67-2121	象潟支店	0184-43-4300
東由利支店	0184-69-2221	矢島支店	0184-55-4711	仁賀保支店	0184-35-2443
西目支店	0184-33-2150	由利支店	0184-53-3221	金浦支店	0184-38-2005

受付時間：午前9時～午後5時（金融機関の休業日を除く）

※上川大内支店・笹子支店での受付時間は、午前9時～午後12時となります。

JAバンクに係る事項については一般社団法人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・苦情等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。

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(月～金曜日) (祝日および金融機関の休業日を除く)
--

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～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日を除く)
--

紛争解決措置

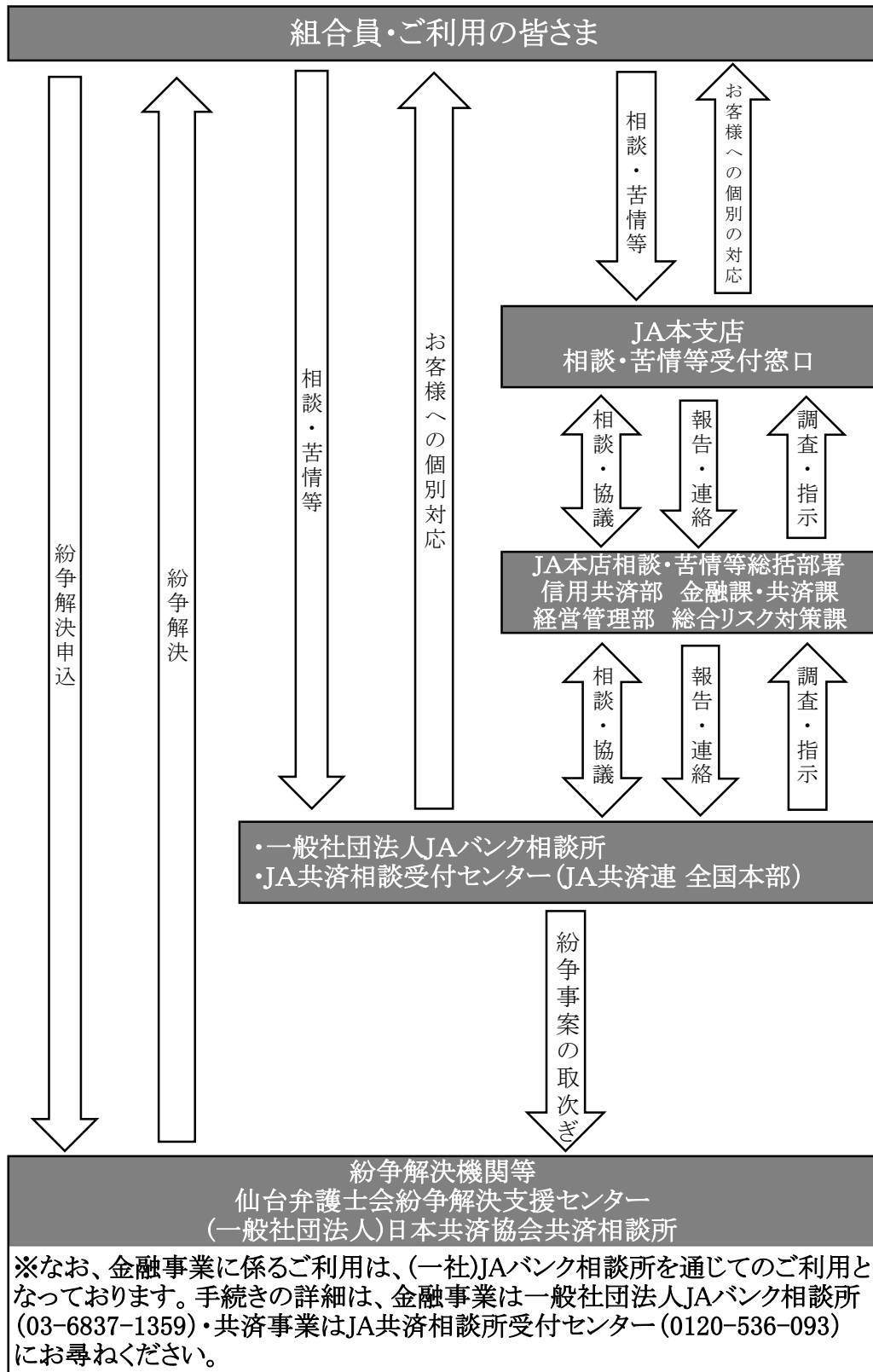
ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当組合で対応いたしますが、ご納得のいくような解決ができず、お客様が中立的な外部機関を利用して解決を図ることを希望された場合は、次の外部機関をご紹介します。

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 TEL:022-223-1005 FAX:022-0726-2545 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 (一般社団法人)日本共済協会共済相談所 TEL: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) ※自動車事故に係る案件については下記機関となります。 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/ 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 交通事故紛争処理センター http://www.jcstad.or.jp/ 日本弁護士連合会 弁護士保険ADR https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html
--

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・共済の仕組みや各種サービスの開発・改善に努めてまいります。



J A秋田しんせい 相談・苦情等受付窓口

J Aバンク、J A共済事業以外の相談・苦情等のお申し出については、下記部署で受付しております。

窓 口 名	電話番号	窓 口 名	電話番号
本 店		中央部エリア	
監査部	0184-27-1669	本荘支店	0184-22-4054
総務部 総務課	0184-27-1661	本荘中央支店	0184-22-2323
総務部 人事課	0184-27-1661	組合病院支店	0184-24-3705
総務部 経理電算課	0184-27-1661	東由利支店	0184-69-2221
経営管理部 Agri・Food未来企画課	0184-27-1661	西目支店	0184-33-2150
経営管理部 総合リスク対策課	0184-27-1661	中央部営農センター	0184-22-2127
経営管理部 審査課	0184-27-1661	中央部グリーンセンター	0184-22-8711
信用共済部 金融課	0184-27-1665	東由利生産資材センター	0184-69-2313
信用共済部 融資課	0184-27-1697	西目生産資材センター	0184-33-2153
由利本荘市役所出張所	0184-23-7230	北部エリア	
信用共済部 共済課	0184-27-1667	大内支店	0184-65-2011
信用共済部 事故相談センター	0184-27-2337	岩城支店	0184-73-2111
営農生活部 経済課	0184-27-1603	上川大内支店	0184-67-2121
中央基幹農機センター	0184-27-1770	北部営農センター	0184-65-2016
北部農機センター	0184-65-3057	北部グリーンセンター	0184-62-1077
東部農機センター	0184-57-2075	岩城生産資材センター	0184-28-2501
西部農機センター	0184-44-2422	上川大内生産資材センター	0184-67-2224
営農生活部 福祉事業所	0184-27-1698	東部エリア	
小規模多機能型居宅介護事業所 ふれあいの里しお風	0184-74-6151	矢島支店	0184-55-4711
営農生活部 営農振興課	0184-27-1601	由利支店	0184-53-3221
営農生活部 園芸販売課	0184-27-1601	鳥海支店	0184-57-2111
営農生活部 米穀課	0184-27-1601	笹子支店	0184-59-2041
営農生活部 畜産振興課	0184-27-1601	東部営農センター	0184-55-4712
		東部グリーンセンター	0184-55-4714
		由利生産資材センター	0184-53-2284
		鳥海生産資材センター	0184-57-2074
		笹子生産資材センター	0184-59-2041
		西部エリア	
		象潟支店	0184-43-4300
		仁賀保支店	0184-35-2443
		金浦支店	0184-38-2005
		西部営農センター	0184-32-3160
		西部グリーンセンター	0184-32-3260
		象潟生産資材センター	0184-44-2240