

苦情処理措置および紛争解決措置について

高知県信用農業協同組合連合会

平成 23 年 12 月 7 日現在

苦情処理措置の概要

当会では、利用者の皆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、当会に関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 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、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について、必要に応じて会内で協議し、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、利用者の皆様のお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけ利用者の皆様にご理解・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、定期的に当会経営陣に報告するとともに、会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、当会の窓口へお申し出ください。

＜相談・苦情等受付窓口＞

企画管理部総務課

電話番号：088-802-8001

電子メール：shinren@ja-kochishinren.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

- 4 高知県農業協同組合中央会が設置・運営する高知県JAバンク相談所でも、JA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、ご利用の場合に対して迅速な解決を依頼します。

高知県JAバンク相談所

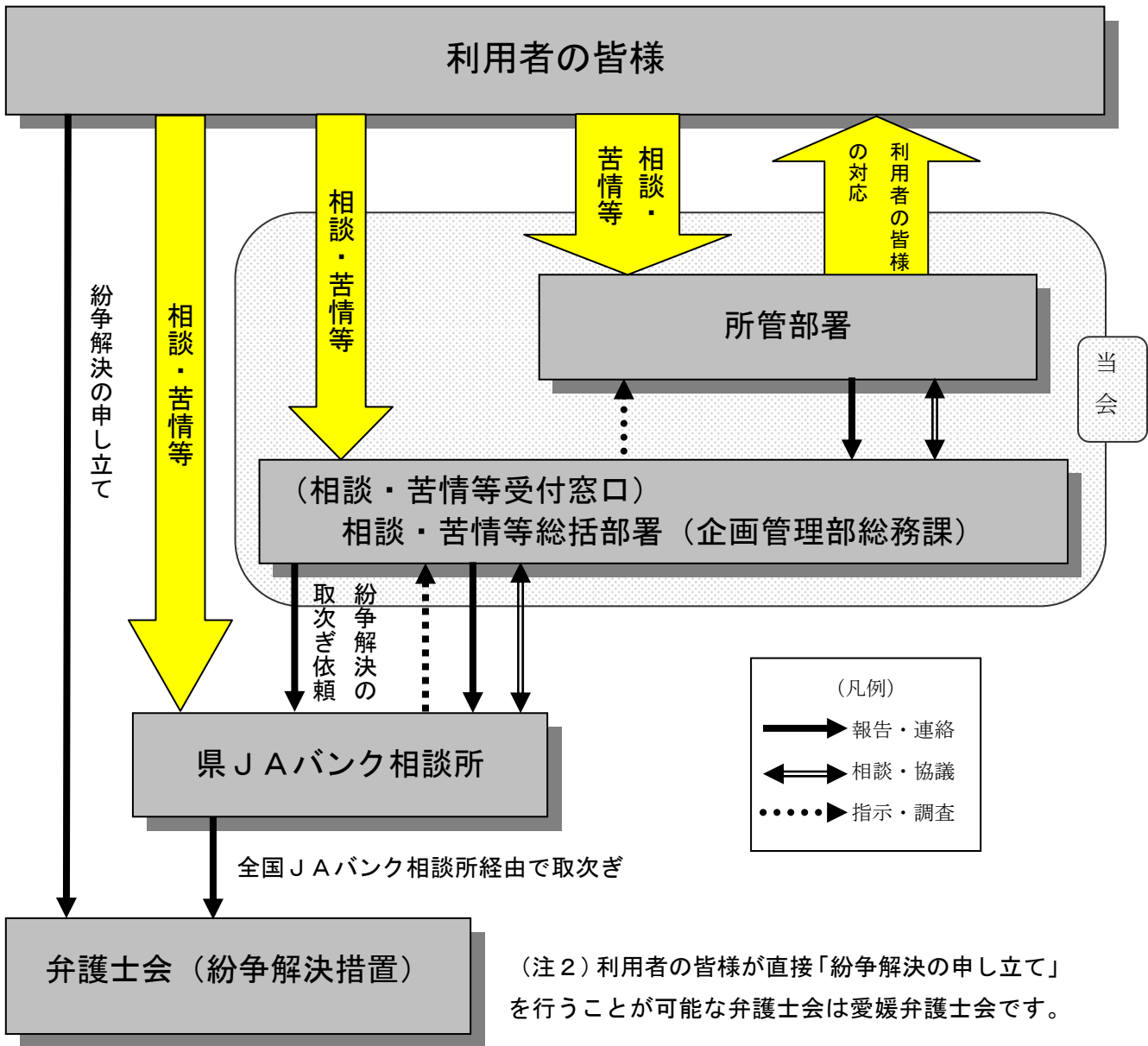
電話番号：088-802-8036

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日および12月29・30日を除く）

苦情等受付・対応態勢

当会は、下図のような態勢で利用者の皆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商品や各種サービスの開発・改善に活用します。



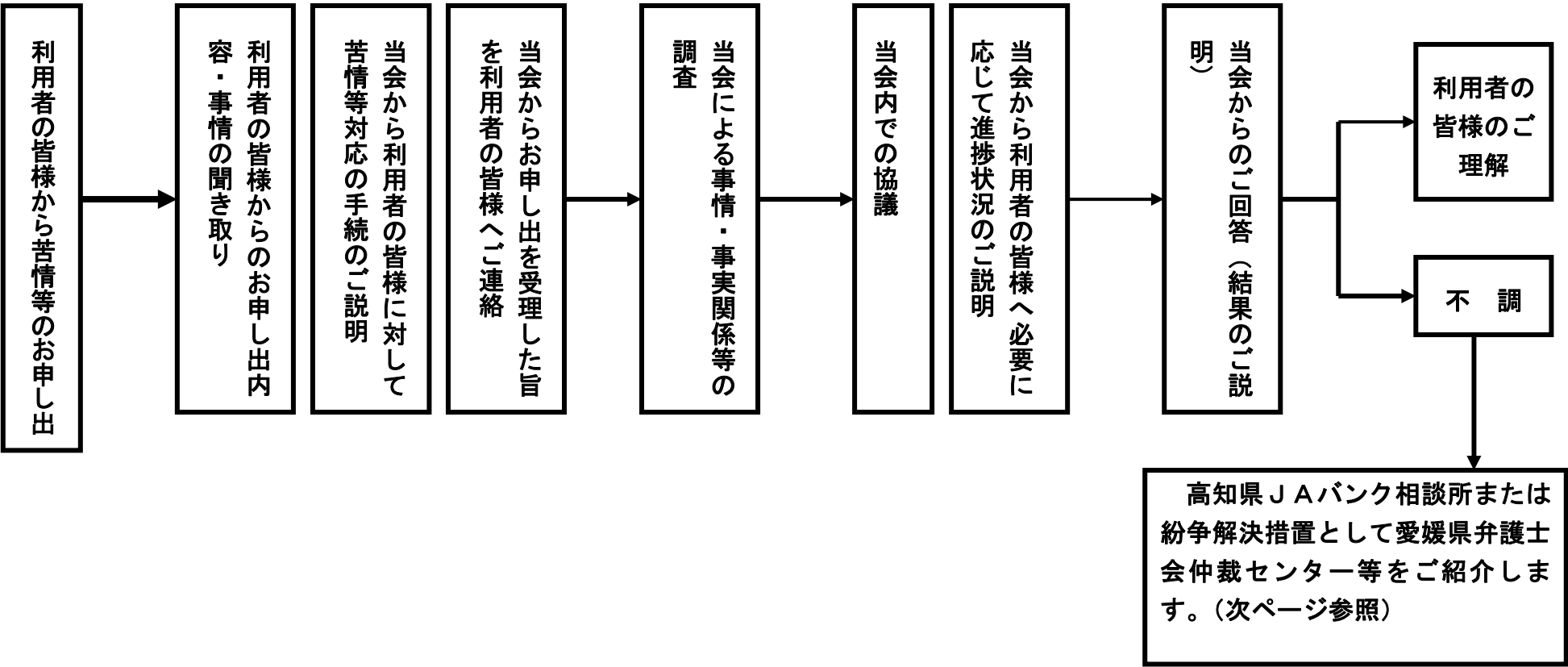
利用者の皆様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

[当会の内部規程（利用者サポート等管理規程）の概要]

高知県信用農業協同組合連合会

- 1
- 利用者の皆様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当会の本支所で受け付け、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
- 当会は、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、利用者の皆様からお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限り利用者の皆様のご理解とご納得をいただいで解決することを目指します。
- 4
- ご相談・苦情等の内容や利用者の皆様のご要望等に応じ、利用者の皆様に適切な外部機関（金融ADR制度において当会が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む。）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
- 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にあっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等を利用者の皆様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当会が対応いたしますが、利用者の皆様が外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、紛争解決措置として次の弁護士会を利用できます。

愛媛弁護士会仲裁センター

電話番号：089-941-6279
受付時間：午前 10時～午後 12 時
午後 1 時～午後 4 時
月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

岡山弁護士会仲裁センター

J Aバンク相談所を通じてのご利用となります。

上記弁護士会の利用に際しては、以下の当会の J Aバンク相談・苦情等受付窓口または高知県 J Aバンク相談所にお申し出ください。

なお、愛媛弁護士会には直接お申し立ていただくことも可能です。

相談・苦情等受付窓口

電話番号：088-802-8001
受付時間：午前 9 時～午後 5 時
（金融機関の休業日を除く）

高知県 J Aバンク相談所

電話番号：088-802-8036
受付時間：午前 9 時～午後 5 時
（金融機関の休業日および 12 月 29 日・30 日を除く）