

## 皆さまの声を、私たちにお届けください。

### 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。

- 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。
- 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。
- 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、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。
- 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）

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、お申し出者のご理解を得たうえで、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<br>電話番号:018-864-2030<br>受付時間:午前9時～午後5時<br>(土・日・祝日および相談所休業日を除く) |
|--|

|  |
|--|
| JA共済相談受付センター(JA共済連 全国本部)<br>電話番号:0120-536-093<br>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)<br>(日・祝日および12月29日～1月3日を除く) |
|--|

### 紛争解決措置

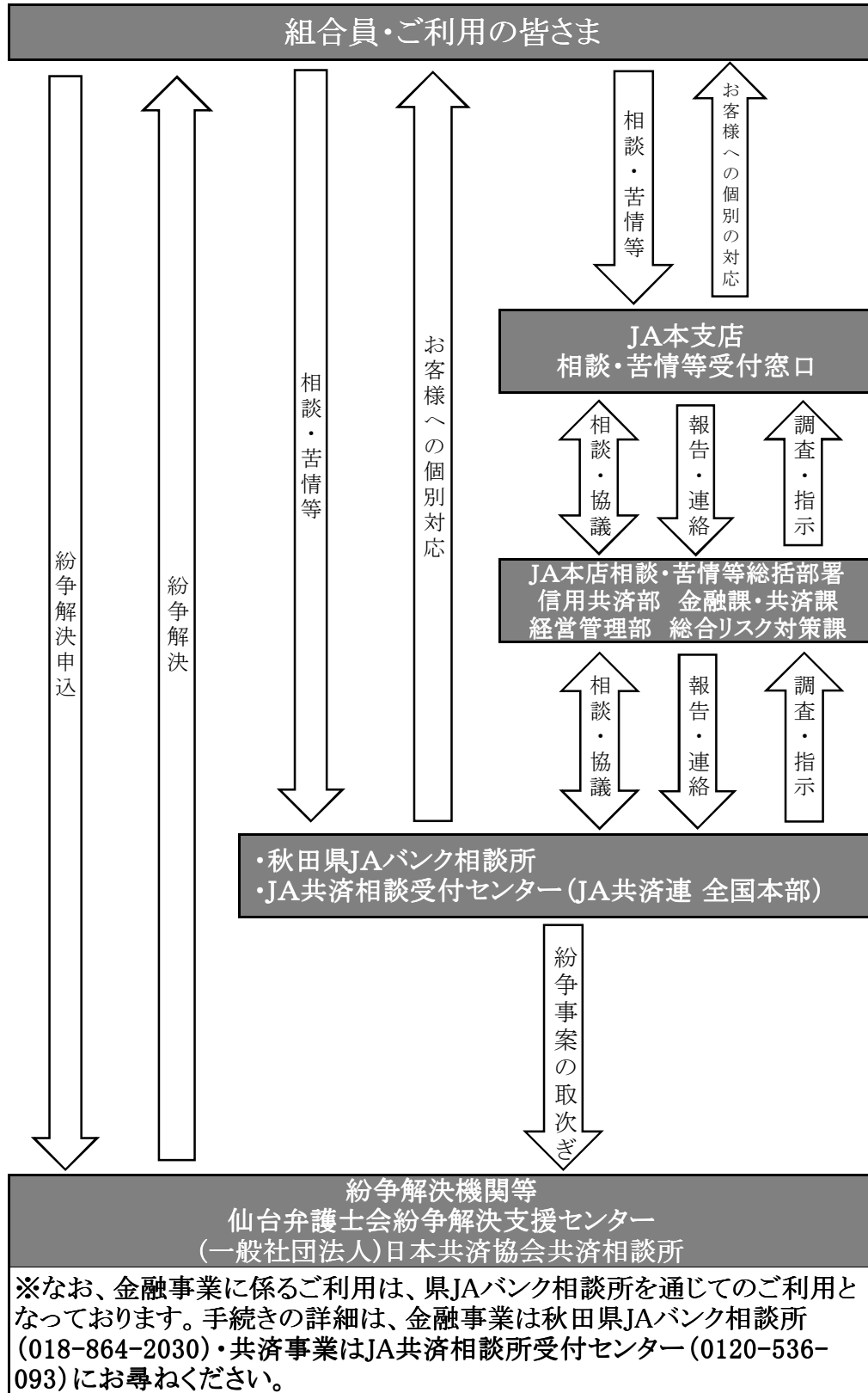
ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当組合で対応いたしますが、ご納得のいくような解決ができず、お客様が中立的な外部機関を利用して解決を図ることを希望された場合は、次の外部機関をご紹介します。

|  |
|--|
| JAバンク(金融事業)関係機関<br>仙台弁護士会紛争解決支援センター<br>TEL:022-223-1005 FAX:022-0726-2545<br>受付時間:午前10時～午後4時<br>(土・日・祝日および12月29日～1月3日を除く)<br>※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<br>(一般社団法人)日本共済協会共済相談所 TEL:03-5368-5757<br>受付時間:午前9時～午後5時<br>(土・日・祝日および12月29日～1月3日を除く)<br>※自動車事故に係る案件については下記機関となります。<br>一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構 TEL:03-5296-5033<br>公益財団法人 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<br>公益財団法人 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<br>日本弁護士連合会 弁護士保険ADR TEL:03-3580-9841 |
|--|

## 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         |
|----------------|--------------|----------------|--------------|
| <b>本 店</b>     |              | <b>北部エリア</b>   |              |
| 監査部            | 0184-27-1669 | 大内支店           | 0184-65-2011 |
| 担い手戦略室         | 0184-74-6020 | 岩城支店           | 0184-73-2111 |
| 経営管理部 経営企画課    | 0184-27-1661 | 上川大内支店         | 0184-67-2121 |
| 経営管理部 総合リスク対策課 | 0184-27-1661 | 北部営農センター       | 0184-65-2016 |
| 総務部 総務課        | 0184-27-1661 | 北部グリーンセンター     | 0184-62-1077 |
| 総務部 人事課        | 0184-27-1661 | 北部農機センター       | 0184-65-3057 |
| 総務部 経理電算課      | 0184-27-1661 | 岩城生産資材センター     | 0184-28-2501 |
| 総務部 旅行センター     | 0184-27-1605 | 上川大内生産資材センター   | 0184-67-2224 |
| 信用共済部 金融課      | 0184-27-1665 | <b>東部エリア</b>   |              |
| 信用共済部 融資課      | 0184-27-1697 | 矢島支店           | 0184-55-4711 |
| 由利本荘市役所出張所     | 0184-23-7230 | 由利支店           | 0184-53-3221 |
| 信用共済部 共済課      | 0184-27-1667 | 鳥海支店           | 0184-57-2111 |
| 信用共済部 事故相談センター | 0184-27-2337 | 笹子支店           | 0184-59-2041 |
| 営農生活部 経済課      | 0184-27-1603 | 東部営農センター       | 0184-55-4712 |
| 営農生活部 福祉事業所    | 0184-27-1698 | 東部グリーンセンター     | 0184-55-4714 |
| 営農生活部 営農振興課    | 0184-27-1601 | 東部農機センター       | 0184-57-2075 |
| 営農生活部 園芸販売課    | 0184-27-1601 | 由利生産資材センター     | 0184-53-2284 |
| 営農生活部 米穀課      | 0184-27-1601 | 鳥海生産資材センター     | 0184-57-2074 |
| 営農生活部 畜産振興課    | 0184-27-1601 | 笹子生産資材センター     | 0184-59-2041 |
| <b>中央部エリア</b>  |              | <b>西部エリア</b>   |              |
| 本荘支店           | 0184-22-4054 | 象潟支店           | 0184-43-4300 |
| 本荘中央支店         | 0184-22-2323 | 仁賀保支店          | 0184-35-2443 |
| 組合病院支店         | 0184-24-3705 | 金浦支店           | 0184-38-2005 |
| 東由利支店          | 0184-69-2221 | 西部営農センター       | 0184-32-3160 |
| 西目支店           | 0184-33-2150 | 西部グリーンセンター     | 0184-32-3260 |
| 中央部営農センター      | 0184-22-2127 | 西部農機センター       | 0184-44-2422 |
| 中央部グリーンセンター    | 0184-22-8711 | 金浦生産資材センター     | 0184-38-2004 |
| 中央部農機センター      | 0184-27-1770 | 象潟生産資材センター     | 0184-44-2240 |
| 東由利生産資材センター    | 0184-69-2313 | 小規模多機能型居宅介護事業所 | 0184-74-6151 |
| 西目生産資材センター     | 0184-33-2153 | ふれあいの里しお風      |              |