

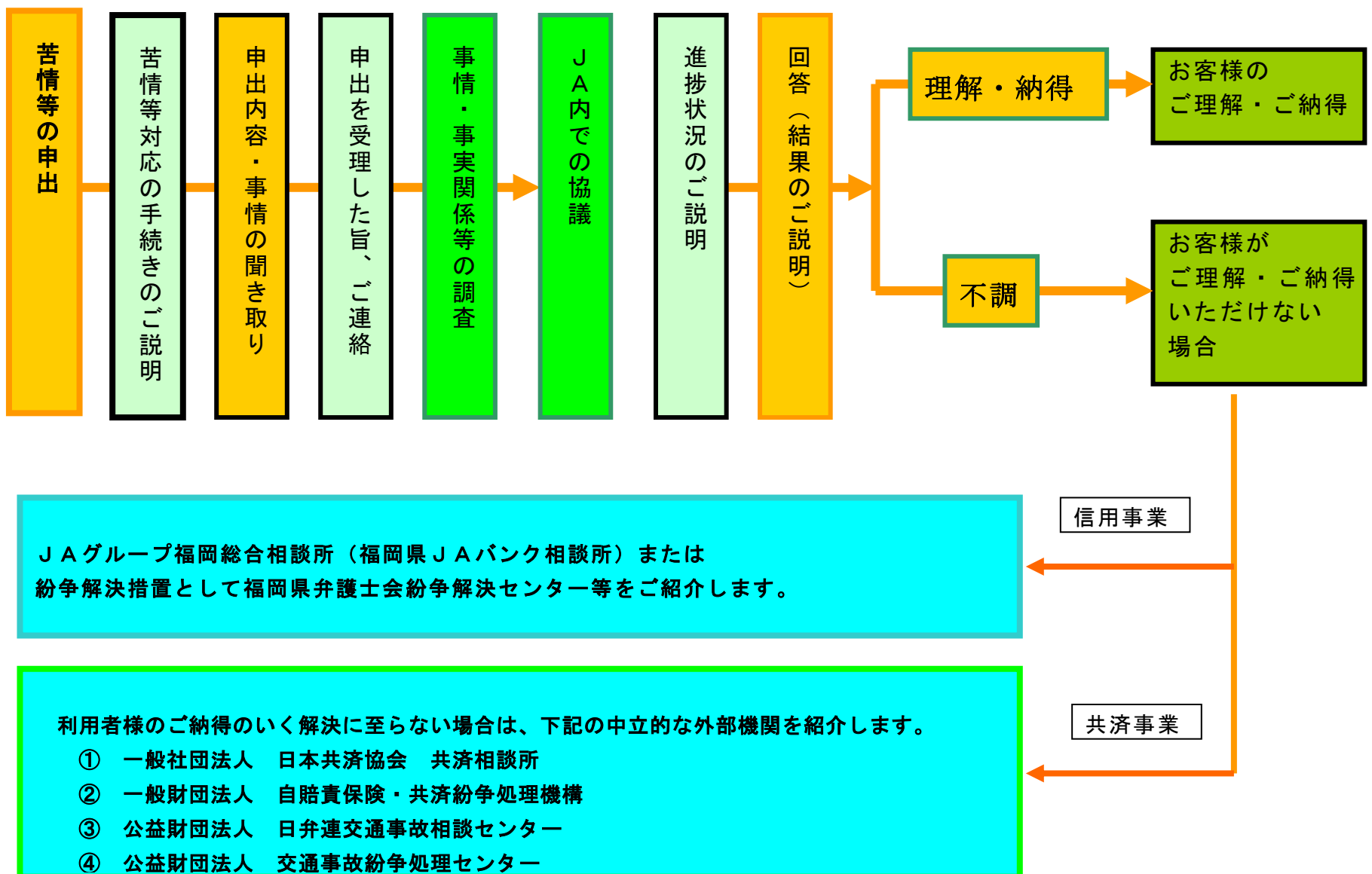
利用者様からの信用事業・共済事業にかかるお申出に対する対応について

[当 J A の苦情等対応要領の概要]

久留米市農業協同組合

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（所）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. 利用者様のご納得のいく解決に至らない場合は、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. 当 J A は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]



J A グループ福岡総合相談所（福岡県 J A バンク相談所）または紛争解決措置として福岡県弁護士会紛争解決センター等をご紹介します。

- 利用者様のご納得のいく解決に至らない場合は、下記の中立的な外部機関を紹介します。
- ① 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
 - ② 一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構
 - ③ 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター
 - ④ 公益財団法人 交通事故紛争処理センター

※ 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。