

皆さまの声を、私たちにお届けください

福岡市東部農業協同組合
令和8年3月1日現在

- 組合員・利用者の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。

まずは、当JAの窓口へお申し出ください。

<https://www.ja-fukutou.or.jp/facility/>

当JAでは、組合員・利用者の皆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の各事業に関する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。

- 当JAにお申し出いただいても、ご納得いただけない場合は、下記窓口までお申し出ください。

信用事業 の場合

JAバンク相談所

電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時から午後5時まで（金融機関の休業日を除く）

※電話での問い合わせが難しい場合は、JAバンクホームページ内の当相談所、下記アドレスにてご確認ください。

<https://www.jabank.org/support/soudan>

共済事業 の場合

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

電話番号：0120-167-100（ご高齢者専用ダイヤル）

「ご高齢者専用ダイヤル」とは、直接オペレーターに繋がり、ご高齢者の方にも、より分かりやすく、丁寧に対応させて頂く番号サービスです。

受付時間：午前9時から午後6時まで（土曜日は午後5時まで）

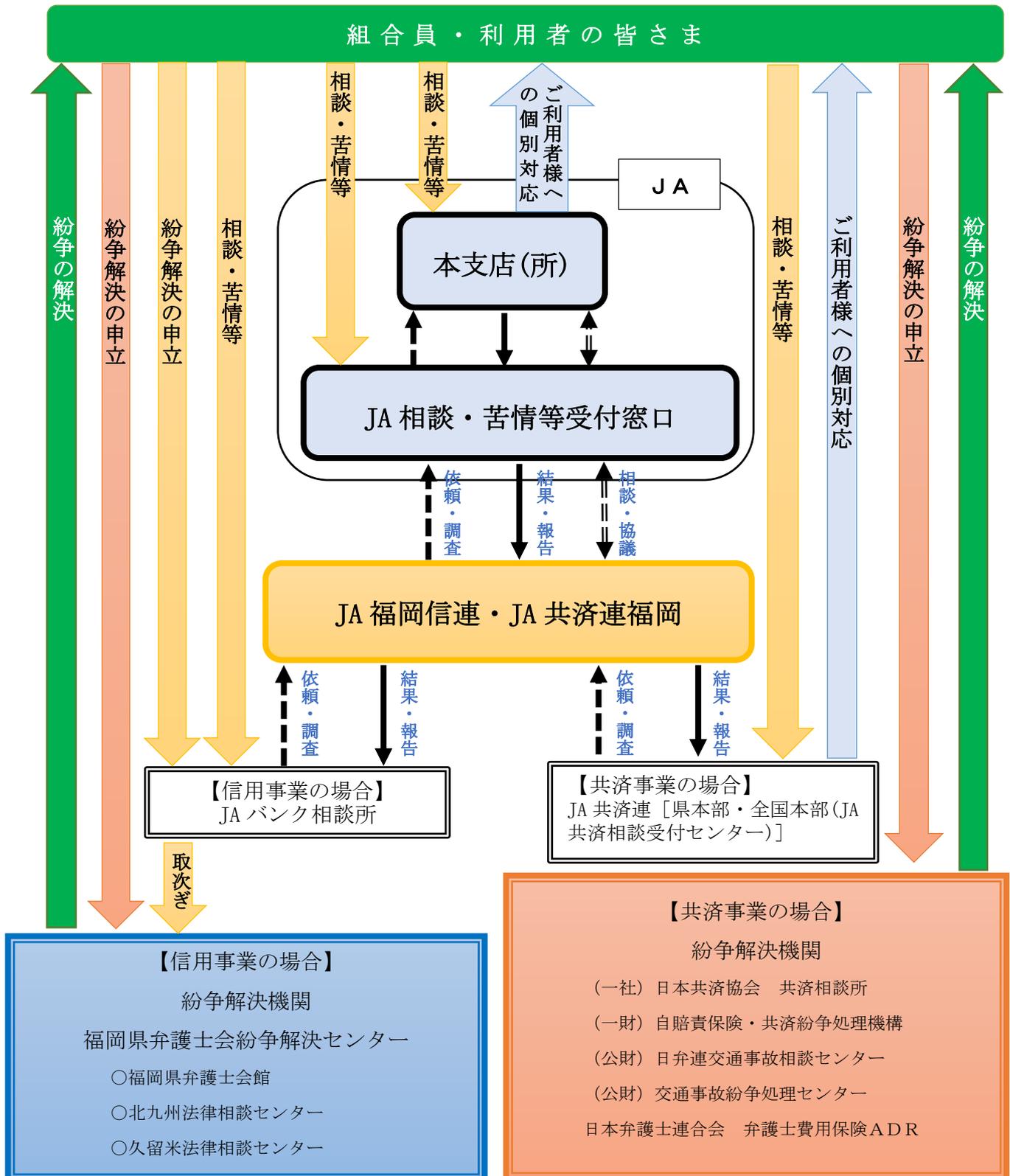
※日・祝祭日及び12月29日～1月3日を除く

信用事業においては、JAバンク相談所でもJAに関する相談・苦情等をお受けしております。苦情についてはお申出者の了承を得たうえで、ご利用のJAに速やかに取り次いで解決を促すこと、相談については適切な相談先へご案内することを実施しています。JAバンク相談所はJAとは別の独立した組織ですので、個別のお取引内容や手続き、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問い合わせにつきましては、JAバンク相談所ではお答えできかねるため、当JAの窓口にお問い合わせください。

共済事業においては、JA共済相談受付センターでも共済に関わる相談・苦情等のほかJA共済全般に関するお問い合わせも電話で受け付けています。

相談・苦情等受付・対応態勢

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や各種サービスの開発・改善に活用します。



○ ご納得のいく解決に至らない場合、仲裁センター等をご案内します。

信用事業

お客様からの相談・苦情等については、当JAが対応しますが、ご納得のいく解決に至らない場合、紛争解決措置として下記弁護士会に申し立てを行うことができます。詳しくは当JAにご相談ください。

福岡県弁護士会 紛争解決センター

福岡県弁護士会館

電話番号：092-791-1840

受付時間：月曜日～金曜日 10:00～12:00/13:00～16:00

〒810-0044 福岡市中央区六本松 4-2-5

北九州法律相談センター

電話番号：093-561-0360

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～12:00/13:00～17:00

〒803-0816 北九州市小倉北区金田 1-4-2 裁判所構内 北九州弁護士会館内

久留米法律相談センター

電話番号：0942-30-0144

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00

〒830-0021 福岡県久留米市篠山町 11 番地 5 筑後弁護士会館内

共済事業

お客様からの相談・苦情等については、当JAが対応しますが、ご納得のいく解決に至らない場合、下記の中立的な外部機関に解決の申し立てを行うことができます。また、当JAは下記の外部機関をご紹介します、その外部機関の標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。

詳細は当JAにお問合せください。

- 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
- 一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構
- 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター
- 公益財団法人 交通事故紛争処理センター
- 日本弁護士連合会 弁護士費用保険ADR

1 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所 <https://www.jcia.or.jp/advisory/index.html>

(一社)日本共済協会では審査委員会を設置しており、裁定または仲裁により解決支援業務を行います。

(一社)日本共済協会 共済相談所
電話番号：03-5368-5757
受付時間：午前9時から午後5時
(土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く)

※自動車事故の賠償にかかわるものは、お取り扱いしていません。

(一社)日本共済協会 共済相談所は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR促進法)にもとづく法務大臣の認証を取得しております。(認証取得日:平成22年 1月26日認証番号:第57号)

2 一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構 <https://www.jibai-adr.or.jp/>

自賠責共済の支払に関して、万一にもご納得いただけなかったときのために、公正中立で専門的な知見を有する裁判外紛争処理機関として国土交通大臣および内閣総理大臣の監督を受ける「(一財)自賠責保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は共済金等の支払に関する所要の調査を行い、紛争の当事者に対して調停を行います。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、ホームページをご覧ください。

3 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター <https://n-tacc.or.jp/>

(公財)日弁連交通事故相談センターの相談所が全国各弁護士会内等に設置されており、専門の弁護士が交通事故に関するご相談や示談の斡旋を無料で行っています。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、ホームページをご覧ください。

4 公益財団法人 交通事故紛争処理センター <https://www.jcstad.or.jp/>

(公財)交通事故紛争処理センターでは、学識経験者および弁護士からなる審査員が、被害者の正当な利益を守るため、公正な立場から和解の斡旋を無料で行っています。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、ホームページをご覧ください。

5 日本弁護士連合会 弁護士費用保険 ADR <https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html>

弁護士費用保障特約における共済金の支払有無・支払額等に関して、万一にもご納得いただけなかったときのための裁判外紛争解決機関として「日本弁護士連合会 弁護士費用保険ADR」が設置されています。この機関では、保険会社等が推薦する保険精通者、学識経験者および弁護士からなる裁定委員が、公正な立場から紛争解決手続(和解斡旋手続・裁定手続)および見解表明手続を行っています。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、ホームページをご覧ください。

令和8年3月



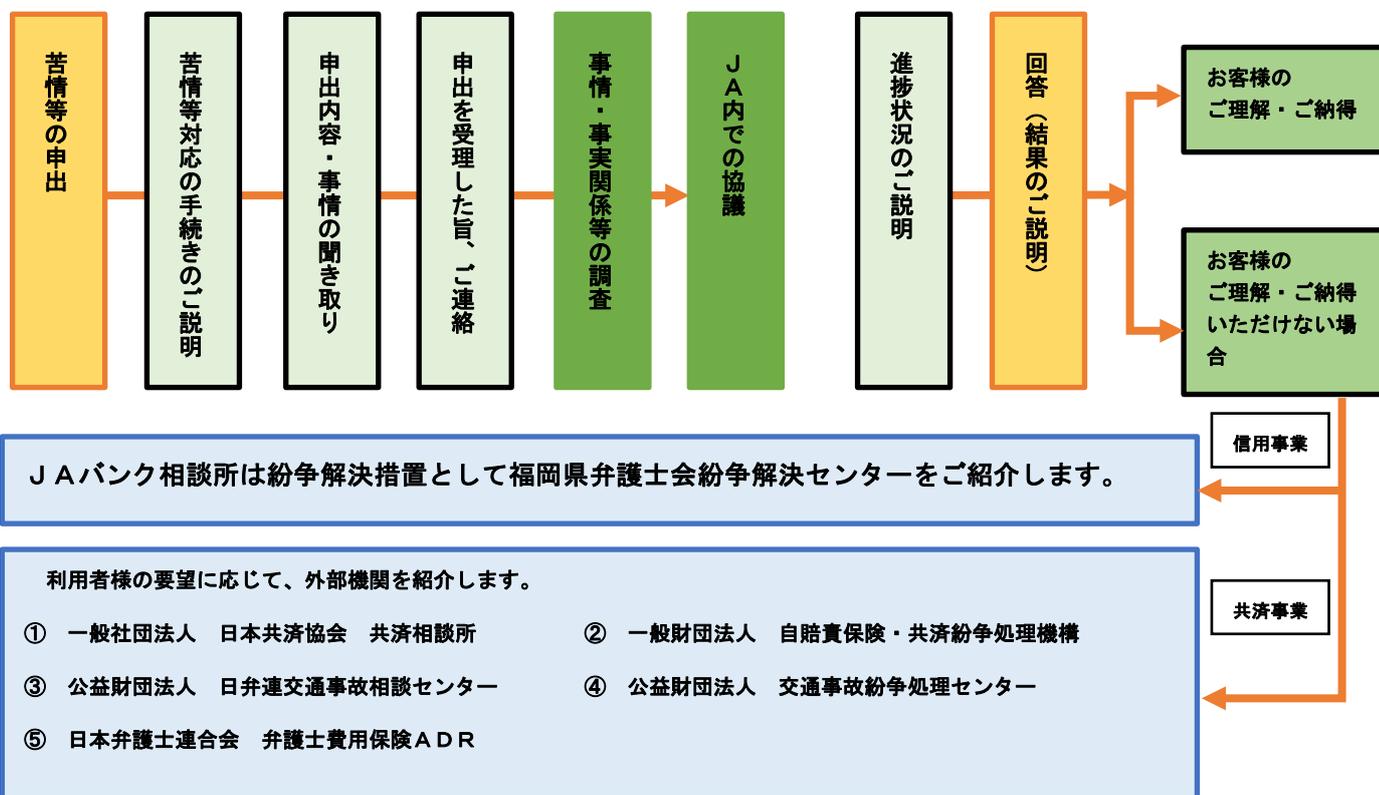
利用者様からの信用事業・共済事業にかかるお申出に対する対応について

福岡市東部農業協同組合

[当JAの苦情等対応要領の概要]

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JAの本・支店で受け付け、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JA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. 相談・苦情等の内容や利用者様の要望等に応じ、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. 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JA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]



※ 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。