

## 当組合の相談・苦情等対応要領の概要

十日町農業協同組合

1. 利用者様からの信用・共済事業にかかる相談・苦情等については、当組合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. 当組合は、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、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、申し出内容・事情等を充分聞き取り、可能な限り利用者様の理解と納得をいただいて解決することを目指します。
4. 利用者様のご納得いく解決に至らない場合や、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（信用事業においては、金融 ADR 制度において当組合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。）をご紹介するとともに、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き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を利用者様に対して行います。
6. 当組合は、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。