

## 利用者様からの当組合の事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の内部規則（苦情等対応要領）の概要]

あいら伊豆農業協同組合

1. 利用者様からの当組合の事業にかかるご相談・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. 当組合は、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. 利用者様からのご相談・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、お申し出内容・事情等を充分お聞きする等により、できるだけ利用者様のご理解とご納得をいただいて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様のご要望等に応じ、利用者様に対して適切な外部機関（金融ADR制度において、当組合が紛争解決措置として苦情等対応要領で定めている外部機関を含む）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ご提供します。
5. 外部機関において苦情等対応に関する手続に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。また、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。

### [標準的な手続の流れ]

