# 利用者様からの共済事業にかかるお申し出に対する対応について

［ＪＡ共済の苦情対応の標準的な流れ］

１．ＪＡ共済では、利用者様からの共済事業にかかる相談・苦情等については、先ずご加入先の組合の本支店（所）で受け付けます。また、ＪＡ共済連全国本部・県本部の各部署でも受け付け、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。

２．相談・苦情等の申し出があった場合、ＪＡ共済は、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ＪＡ共済連全国本部・県本部各部署およびご加入先の組合と連携を図り、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。

３．ＪＡ共済は、利用者様からの相談・苦情等の受付・対応にあたっては、ご加入先の組合とも連携し、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、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、ご加入先の組合を通じて、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．ＪＡ共済は、外部機関の手続を遵守しその結果について尊重します。

［ＪＡ共済連の苦情等対応要領の概要］　　全国共済農業協同組合連合会

１．利用者様からの共済事業にかかる相談・苦情等については、本会全国本部・県本部の各部署で受け付けます。

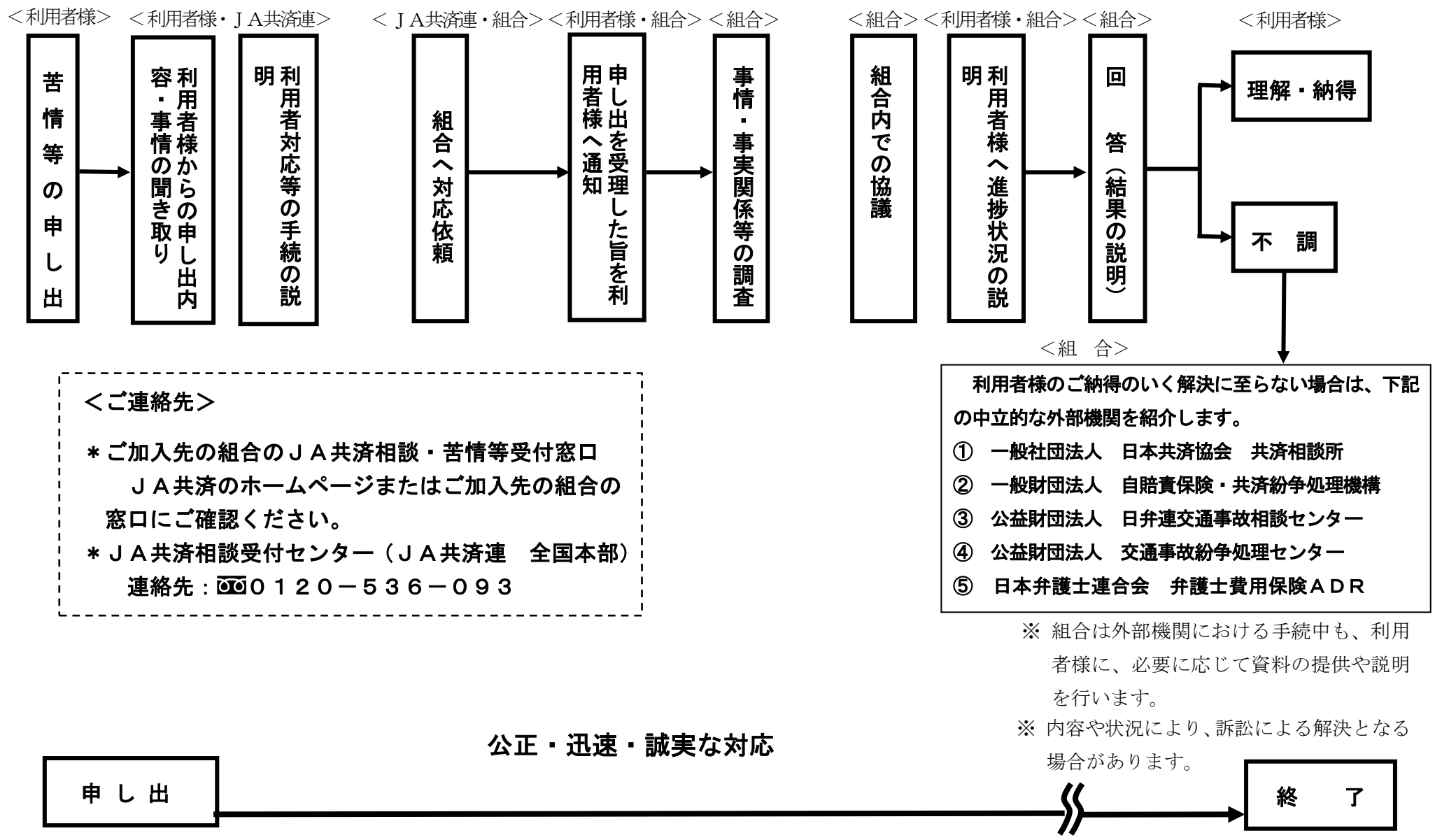
２．利用者様からの相談・苦情等の受付・対応にあたっては、公正、迅速、誠実に対応するとともに、利用者様から申し出内容・事情等を充分聞き取る等により、利用者様の正当な権利を損なうことのないよう注意し、可能な限り利用者様の理解と納得を得て解決することを目指します。

３．本会は、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、必要に応じて受付内容の事実関係の調査を行います。

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．本会は、外部機関が定める規程を遵守し、その解決案を尊重します。

［ＪＡ共済相談受付センターが苦情を受け付けた場合の標準的な手続の流れ］




（注）ＪＡ共済連が組合へ対応依頼を行わず自ら相談・苦情等対応を行う場合は上記「組合へ対応依頼」を省略し、以降の「組合」を「ＪＡ共済連」と読み替えます。

令和３年４月