

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

[当組合の苦情等対応要領の概要]

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、当組合の本支店（所）で受け付け、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・苦情等に関し、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。
また、必要に応じてJA共済連に解決支援を要請し、JA共済連と連携して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、申す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報を提供します。
5. 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]

