

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

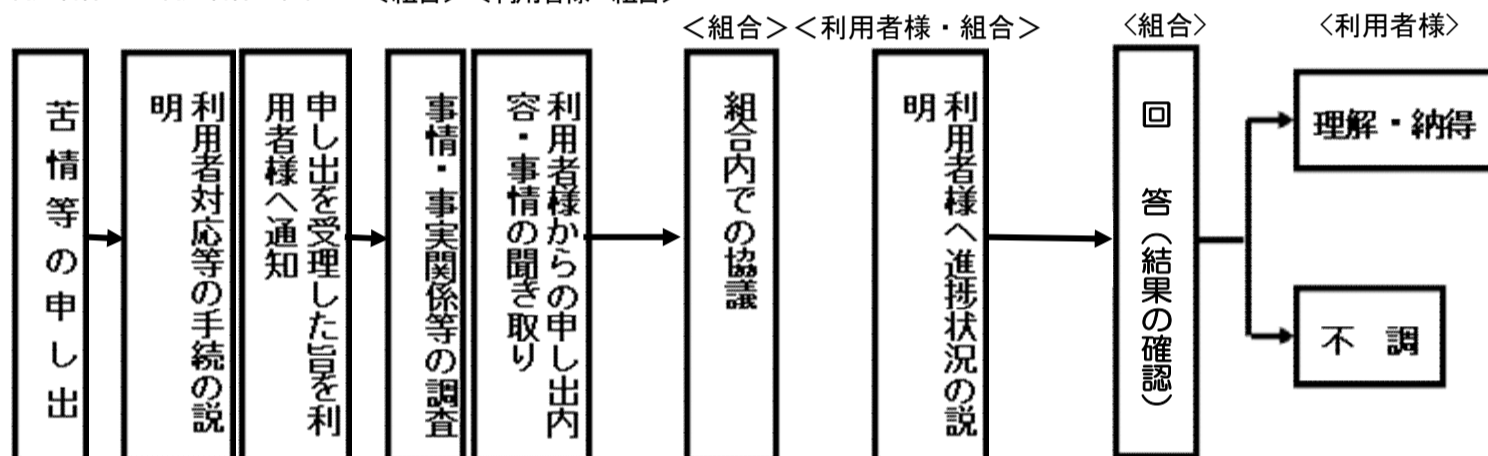
[当組合の苦情等対応要領の概要]

徳島市農業協同組合

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、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。
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、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. 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]

<利用者様><利用者様・組合><組合><利用者様・組合>



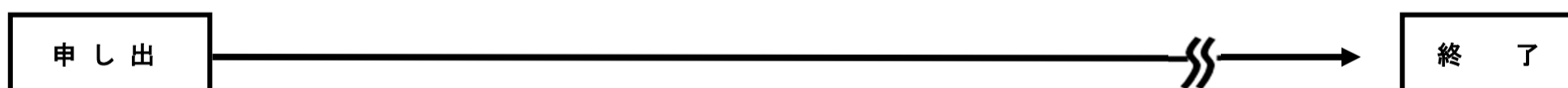
利用者様のご納得のいく解決に至らない場合は、下記の中立的な外部機関を紹介します。

① 一般社団法人	日本共済協会 共済相談所
② 一般財団法人	自賠責保険・共済紛争処理機構
③ 公益財団法人	日弁連交通事故相談センター
④ 公益財団法人	交通事故紛争処理センター
⑤ 日本弁護士連合会	弁護士保険 ADR

※当組合は外部機関の手続係属中も利用者様に、必要に応じて資料の提供や説明を行います。

※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。

公正・迅速・誠実な対応



令和5年5月