

皆さまの声を、私たちにお届けください

苦情処理措置

J A 共済では、ご利用の皆さまにより一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、共済事業にかかる相談・苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

※「相談・苦情等」とは、共済事業にかかる相談・苦情・紛争等に該当するものをいいます。

1. ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、まずはご加入先の組合の本支所等で受け付けます。
2. 相談・苦情等の申し出があった場合、J A 共済は、これを誠実に受け付け、ご利用の皆さまから申し出内容・事情等を充分聞き取る等により、当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査します。
3. J A 共済は、相談・苦情等については、その対応についてご加入先の組合とも協議し、迅速かつ適切に対応するとともに、迅速な解決に努めます。
4. J A 共済は、ご利用の皆さまからの相談・苦情等への対応にあたっては、できるだけご利用の皆さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。
5. 受け付けた相談・苦情等については、定期的に J A 共済連の経営者層に報告するとともに、情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策として活用します。

まずは、ご加入先の組合の J A 共済相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。

- J A 共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、J A 共済全般に関するお問い合わせをお電話で受け付けております。相談・苦情等のお申し出があった場合には、お申出者のご理解を得たうえで、ご加入先の組合に対して解決を依頼します。

J A 共済相談受付センター（J A 共済連 全国本部） 電話番号：☎ 0120-536-093

受付時間：

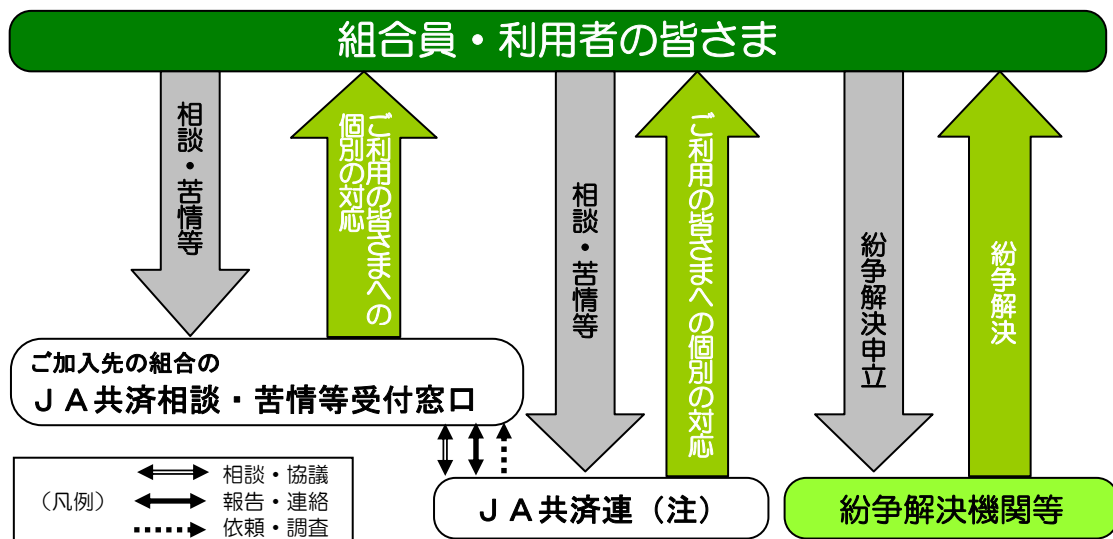
平日：午前9時～午後6時

土曜：午前9時～午後5時

（日曜日・祝日および12月29日～1月3日は受付けておりません。また、メンテナンス等により予告なく変更する場合があります）

相談・苦情等受付・対応態勢

下図のような態勢で組合員・利用者の皆さまからの声を真摯に受け止め、分析・業務改善活動を通じて共済仕組みや各種サービスの開発・改善に努めています。



（注） J A 共済連は県本部・全国本部（J A 共済相談受付センター）をいいます。

紛争解決措置

ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、ご加入先の組合が対応いたしますが、ご納得のいく解決に至らず、中立的な外部機関を利用して解決を図りたいと申し出があった場合は、苦情の申し出内容により次の外部機関をご紹介します。また、その外部機関の標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。

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

1. 一般社団法人 日本共済協会 共済相談所 <http://www.jcia.or.jp/advisory/index.html>

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所では審査委員会を設置しており、裁定または仲裁により解決支援業務を行います。

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所
電話番号：03-5368-5757
受付時間：午前9時～午後5時
(土日・祝日および12月29日～1月3日を除く)

※自動車事故の賠償にかかわるものは、お取り扱いしていません。

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR促進法)にもとづく法務大臣の認証を取得しております。
(認証取得日：平成22年1月26日 認証番号：第57号)

2. 一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構 <http://www.jibai-adr.or.jp/>

自賠責共済の支払に関して、万一にもご納得いただけなかったための、公正中立で専門的な知見を有する裁判外紛争処理機関として国土交通大臣および内閣総理大臣の監督を受ける「一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は自賠責共済の支払に関する所要の調査を行い、紛争の当事者に対して調停を行います。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましてはホームページをご覧ください。

3. 公益財団法人 日弁連交通事故相談センター <http://www.n-tacc.or.jp/>

公益財団法人 日弁連交通事故相談センターの相談所が全国の各弁護士会内等に設置されており、専門の弁護士が交通事故に関する相談や示談の斡旋を無料で行っています。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましてはホームページをご覧ください。

4. 公益財団法人 交通事故紛争処理センター <http://www.jcstad.or.jp/>

公益財団法人 交通事故紛争処理センターでは、学識経験者および弁護士からなる審査員が、被害者の正当な利益を守るため、公正な立場から和解の斡旋を無料で行っています。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましてはホームページをご覧ください。

5. 日本弁護士連合会 弁護士保険ADR <https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/lac.html>

弁護士費用保障特約における共済金の支払有無・支払額等に関して、万一にもご納得いただけなかったための裁判外紛争解決機関として「日本弁護士連合会 弁護士保険ADR」が設置されています。この機関では、保険会社等が推薦する保険精通者、学識経験者および弁護士からなる裁定委員が、公正な立場から紛争解決手続(和解斡旋手続・裁定手続)および見解表明手続を行っています。

※ 連絡先(住所・電話番号)につきましてはホームページをご覧ください。

平成30年 4月

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]



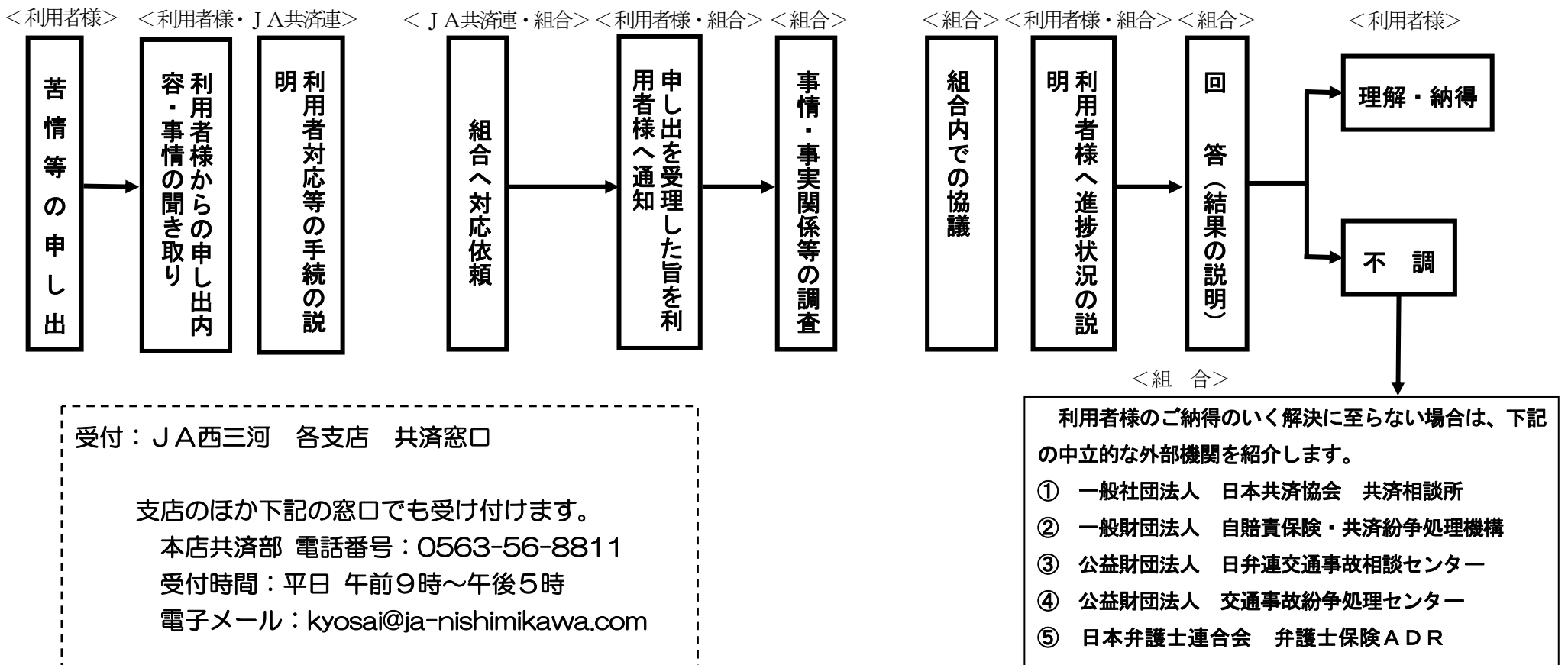
1. JA共済では、利用者様からの共済事業にかかる相談・苦情等については、先ずご加入先の組合の本支店(所)で受け付けます。また、JA共済連全国本部・県本部の各部署でも受け付け、当該相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
2. 相談・苦情等の申し出があった場合、JA共済は、これを誠実に受け付け、当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じてJA共済連全国本部・県本部各部署およびご加入先の組合と連携を図り、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
3. JA共済は、利用者様からの相談・苦情等の受付・対応にあたっては、ご加入先の組合とも連携し、迅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。

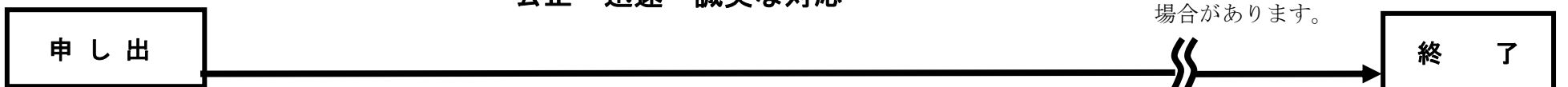
[JA共済相談受付センターが苦情を受け付けた場合の標準的な手続の流れ]



※ 組合は外部機関における手続中も、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



(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。