

皆さまの声を、私たちにお届けください**苦情処理措置**

当組合では、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。

- 1 ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当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、当組合は、これを誠実に受け付け、ご利用の皆さまからの申し出内容・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 当組合は相談・苦情等については、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について組合内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 4 当組合は、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、定期的に当組合経営者層に報告するとともに、組合内において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・未然防止策に活用します。

まずは、当組合の J A 共済相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。

本所営業課	086-225-9960	一宮支所	086-284-0511	御津支所	086-724-0511
芳田支所	086-241-9705	津高支所	086-294-2657	福渡支所	086-722-0529
今支所	086-241-5146	足守支所	086-295-0111	加茂川支所	0867-34-1121
白石支所	086-241-0344	高松支所	086-287-2501	玉野支所	0863-71-1571
大野支所	086-252-3165	吉備支所	086-293-0606	東児支所	0863-41-1577
牧石支所	086-228-0211	福田支所	086-282-1151	灘崎支所	086-362-4881
旭東支所	086-272-5245	興除支所	086-298-2161	備南支所	086-362-1521
幡多支所	086-272-0801	藤田支所	086-296-2211	長船支所	0869-26-2003
財田支所	086-279-0518	西大寺支所	086-943-2972	福浜支所	086-262-1165
富山支所	086-277-7324	可知支所	086-943-2444	邑久支所	0869-22-0002
操南支所	086-277-7330	豊支所	086-943-2218	裳掛支所	0869-25-0101
甲浦支所	086-267-2341	山南支所	086-946-8511	牛窓支所	0869-34-5801
津島支所	086-254-8705	上南支所	086-948-2030		
高島支所	086-275-0181	上道支所	086-297-3711		

上記本支所のほか下記の窓口でも受け付けます。

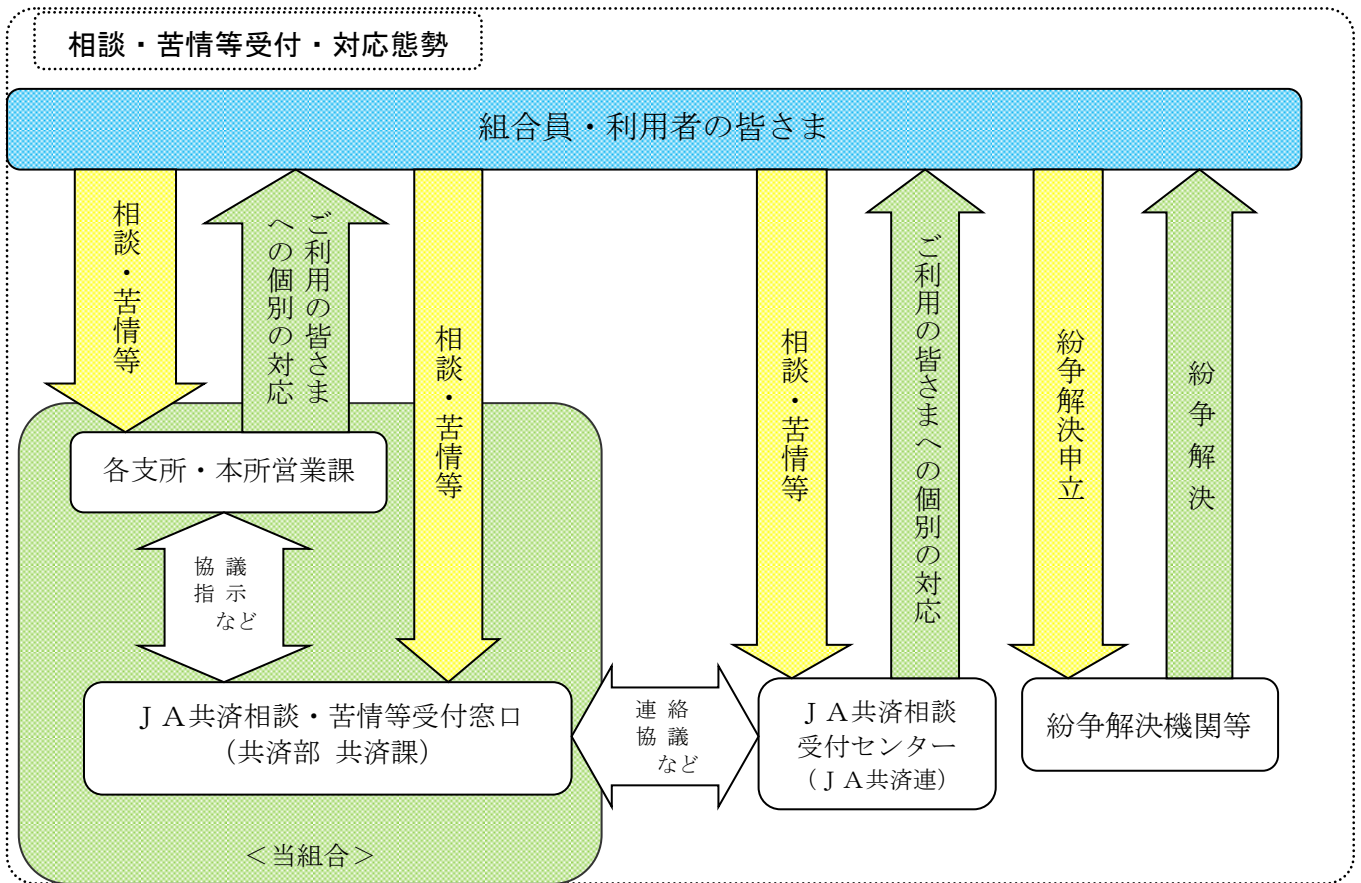
J A 共済相談・苦情等受付窓口
(共済部 共済課)

電話番号：086-225-9834

受付時間：午前 8 時 30 分～午後 5 時
(土日・祝祭日および 12 月 31 日～1 月 3 日を除く)

- ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。
 なお、JA共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、JA共済全般に関するお問い合わせもお電話で受け付けております。

JA共済相談受付センター
 (JA共済連全国本部)
 電話番号：0120-536-093
 受付時間：午前9時～午後6時
 (土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く)



平成 29 年 12 月 1 日
 岡山市農業協同組合



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、当組合が対応いたしますが、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に解決の申し立てを行うことができます。また、当組合は下記の外部機関をご紹介します、その外部機関の標準的な手続きの概要等の情報をご提供いたします。詳細は当組合にお問い合わせください。

- ・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

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・祝祭日および12月29日～1月3日を除く)

※ 自動車事故の賠償に関わるものは、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、「自賠責共済のしおり」また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、自動車共済の「ご契約のしおり・約款」また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。

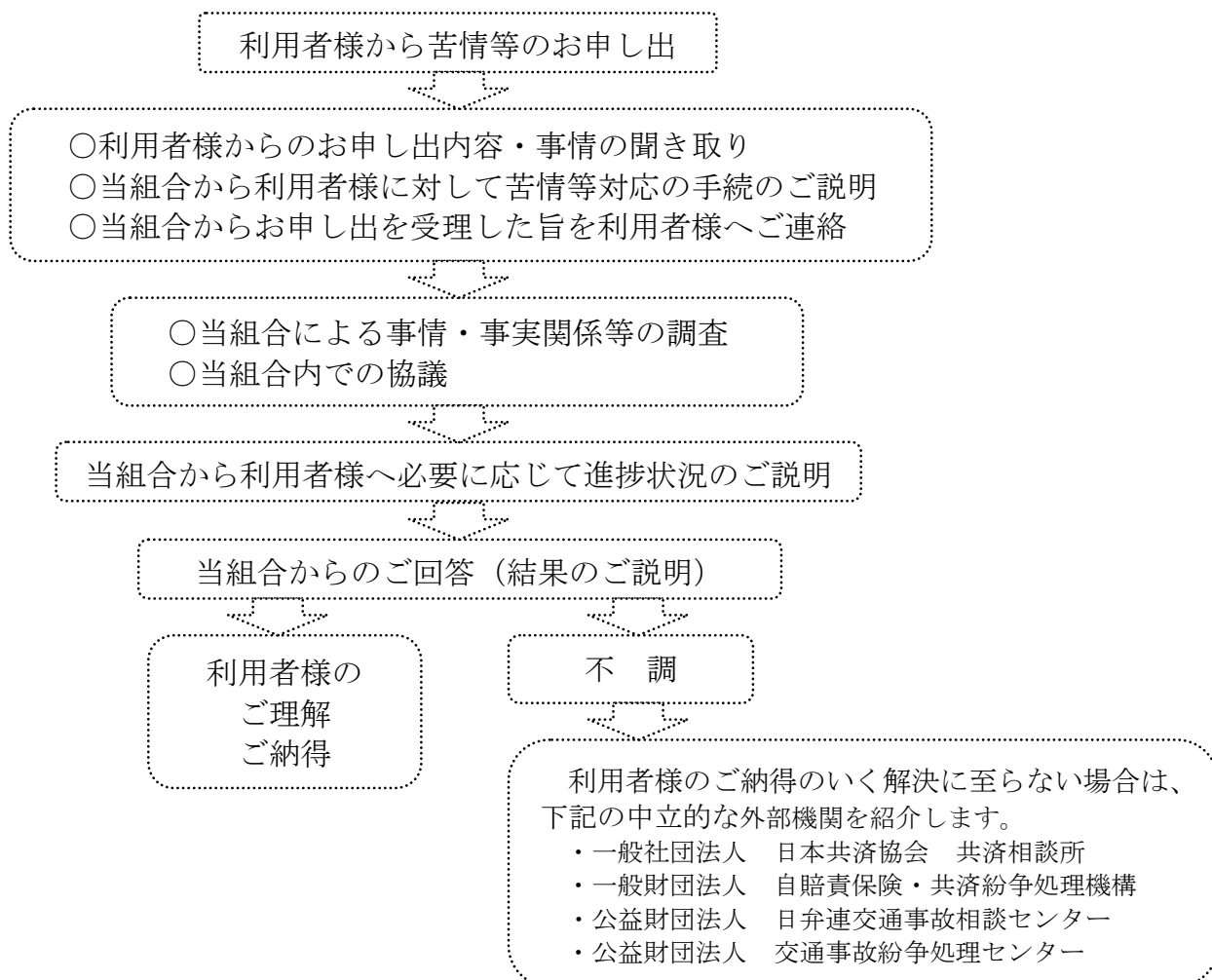
※ 連絡先(住所・電話番号)につきましては、自動車共済の「ご契約のしおり・約款」またはホームページをご覧ください。

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

[当組合の内部規則の概要]

- 1 利用者様からの共済事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本支所で受け付け、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。
また、必要に応じて J A 共済連に解決支援を要請し、J A 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、お申し出の内容・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いたします。
- 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]



※ 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。

平成 29 年 12 月 1 日

岡山市農業協同組合

J A 共済