

# 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。

※「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、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・未然防止策として活用します。

まずは、当組合のJA共済相談・苦情等受付窓口へお申し出ください。  
 JA下郷 共済部 共済課 TEL 0979-56-2222



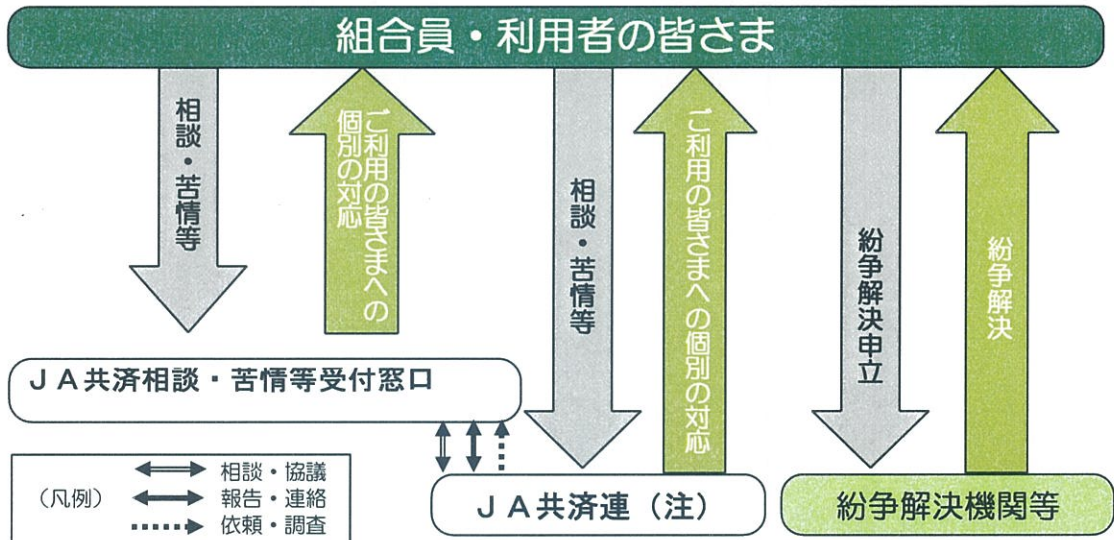
- ご利用者の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。なお、JA共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、JA共済全般に関するお問い合わせもお電話で受け付けております。

**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：9：00～18：00（月～金曜日）、9：00～17：00（土曜日）  
 ※日曜日、祝日および12月29日～1月3日を除きます。  
 ※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。  
 ※電話番号は、おかけ間違いのないようご注意ください。

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