

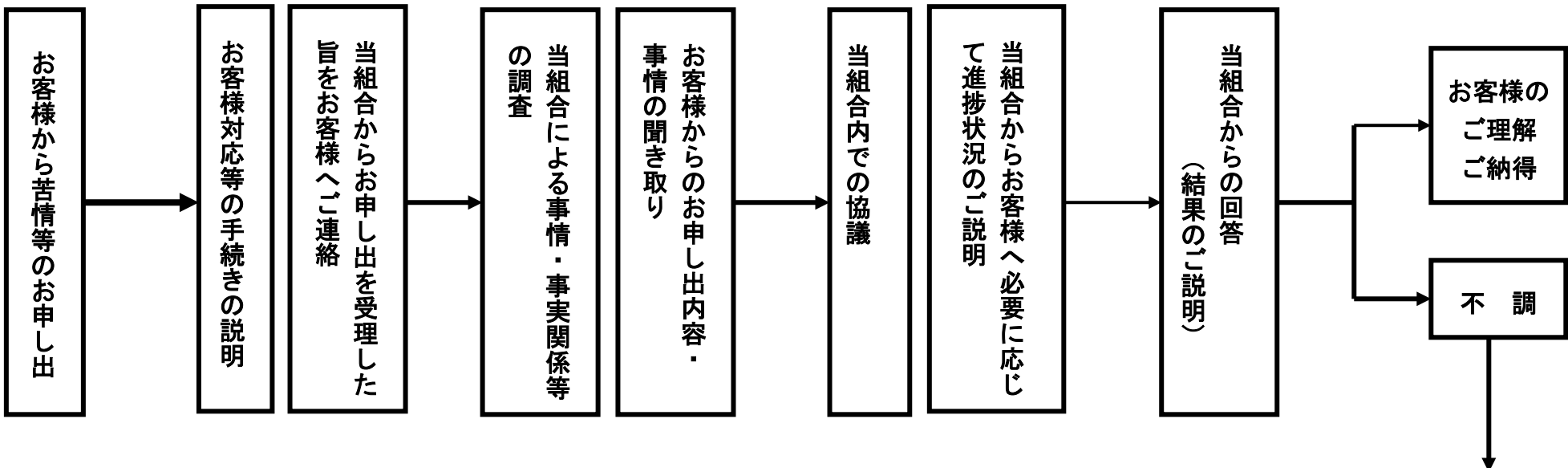
# お客様からの共済事業にかかるお申し出に対する対応について

東京みどり農業協同組合

## [当組合の苦情等対応要領の概要]

- 1 お客様からの共済事業にかかるご相談・苦情等については、当組合の本支店で受け付け、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 お客様からのご相談・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、申し出内容・事情等を充分聞き取り、できるだけお客様の理解と納得を得て解決することを目指します。
- 4 お客様のご納得いく解決に至らない場合は、お客様に対して適切な外部機関をご紹介しますとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。
- 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]



※当組合は外部機関の手続係属中も、お客様に必要なに応じて資料のご提供やご説明を行います。  
※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。  
外部機関による紛争解決については、訴訟になる場合があります。

- お客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

