

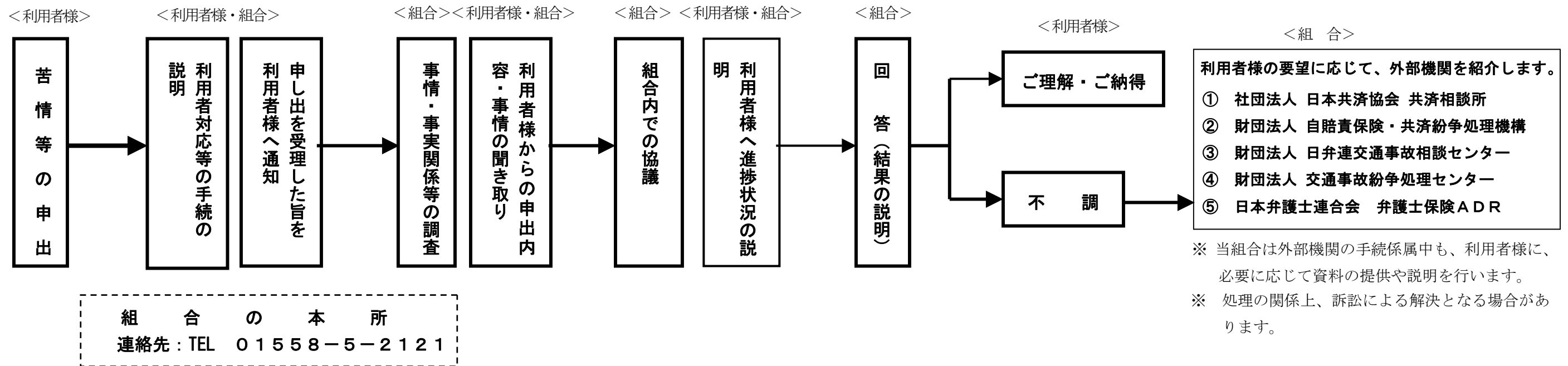
# 利用者様からの共済事業にかかるお申出に対する対応について

広尾町農業協同組合

## [当組合の苦情等対応要領の概要]

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. 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、利用者様から申し出内容・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. 相談・苦情等の内容や利用者様の要望等に応じ、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. 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間にあっても、必要に応じ、一般的な資料の提供や説明等を利用者様に行います。

## [標準的な手続の流れ]



公正・迅速・誠実な対応

