

# 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、当組合の本支店等で受け付けます。
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。

本店	224-1231	田上支店	256-4141	花野支店	228-1190	吉田南支店	294-2221
原良支店	253-2388	小山田支店	238-2300	かんまち支店	239-9309	桜島支店	293-2500
郡元支店	251-0128	吉野支店	243-1002	小野支店	220-1517	谷山支店	269-3131
宇宿支店	251-0220	広木支店	264-1053	犬迫支店	238-0101	福平支店	261-6181
鴨池新町支店	254-2251	下伊敷支店	220-3121	西谷山支店	268-2010	山田支店	264-2201
草牟田支店	226-7100	伊敷支店	229-2821	中山支店	268-2271	谷山東部支店	268-2261
下田支店	243-0053	吉田支店	295-2231	桜ヶ丘支店	264-7391	笹貫支店	268-3054
東桜島支店	221-2036	菖蒲谷支店	243-5800	坂之上支店	261-5111	薬師堂支店	268-6100

上記本支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

JA共済相談・苦情等受付窓口  
電話番号：099-224-1234  
電子メール：kgc.100-106@ks-ja.or.jp  
受付時間：午前9時～午後5時  
(金融機関の休業日を除く)

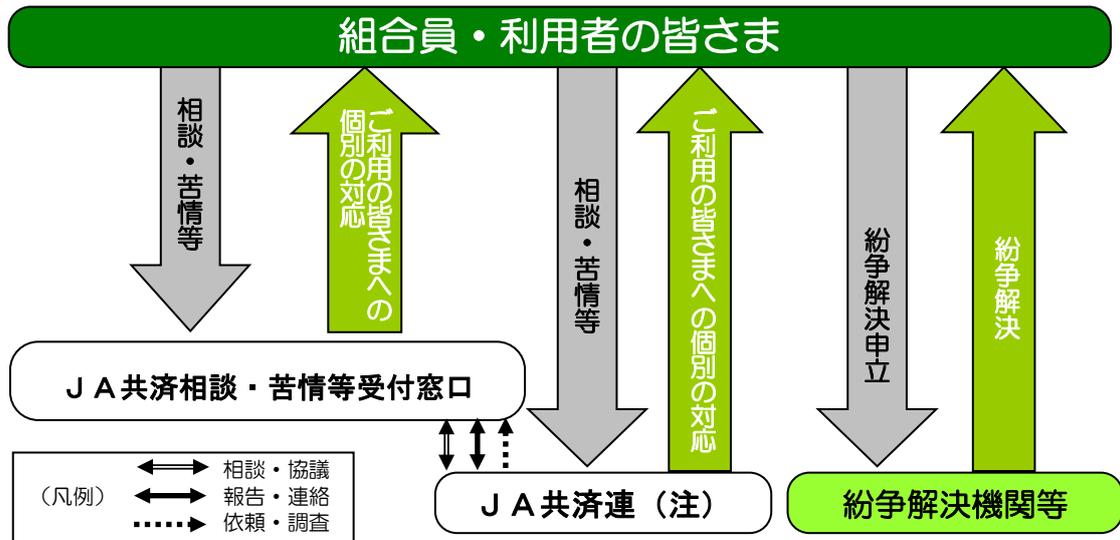


- ご利用者の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。なお、JA共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、JA共済全般に関するお問い合わせもお電話で受け付けております。

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：午前9時～午後6時  
(土日・祝日および12月29日～1月3日を除く)

## 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。

## 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 自賠償保険・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 自賠償保険・共済紛争処理機構 <http://www.jibai-adr.or.jp/>

自賠償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 自賠償保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は自賠償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きます。

※ 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きます。

※ 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きます。

※ 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3月