

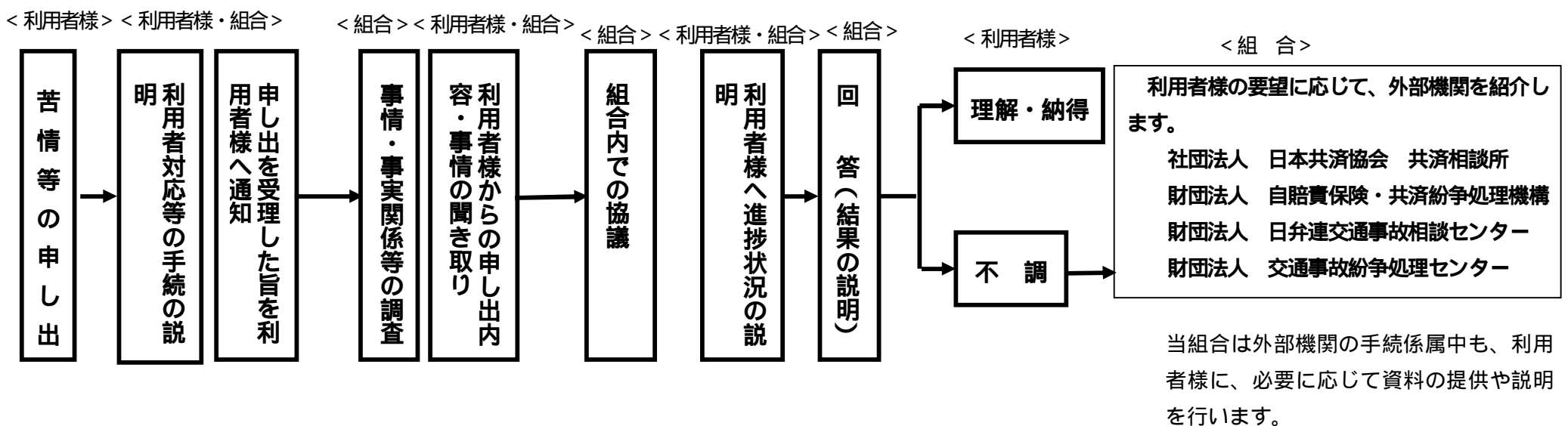
利用者様からの共済事業にかかるお申し出に対する対応について

[当組合の苦情等対応要領の概要]

いわみざわ農業協同組合

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、当組合の本支店（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. 利用者様からの相談・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. 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]



連絡先
 JAいわみざわ本所 共済課(0126)25-2215・自動車サービスセンター(0126)26-1502
 渉外課(0126)25-2216
 岩見沢支所(0126)22-3533 北村支所(0126)56-2111 三笠支所(0126)2-2581
 幌向支所(0126)26-2111 大富支所(0126)55-3111 栗沢支所(0126)45-2111
 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)

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。

公正・迅速・誠実な対応

