

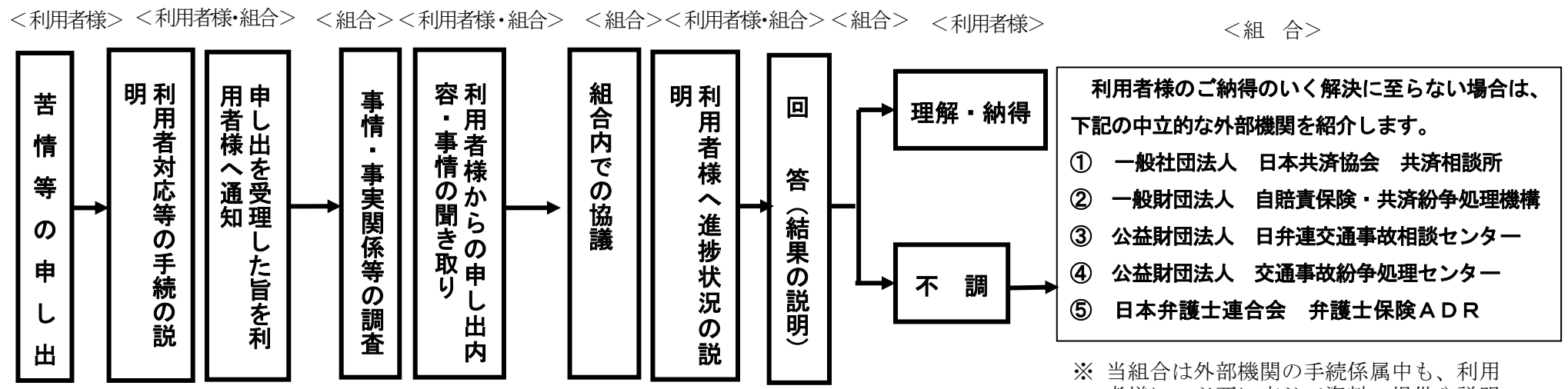
# 利用者様からの共済事業にかかるお申し出に対する対応について

あづみ農業協同組合

## [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. 利用者様のご納得のいく解決に至らない場合は、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]



※ 当組合は外部機関の手続係属中も、利用者様に、必要に応じて資料の提供や説明を行います。  
※ 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。

あづみ農業協同組合 金融共済事業部共済課  
連絡先: TEL 0263-73-7777  
有明支所 0263-83-2211 穂高支所 0263-82-3115  
烏川支所 0263-72-2910 豊科支所 0263-72-2840  
温支所 0263-77-2066 梓支所 0263-78-3022

