

苦情処理措置の概要について

十日町農業協同組合

平成 30 年 4 月 1 日現在

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、当組合の窓口へお申出ください。

本店 共済部	025-757-1582	水沢支店	025-758-3121
十日町支店	025-752-3164	川治支店	025-752-2171
川西支店	025-768-3331	中里支店	025-763-2521
きたはら支店	025-752-3008	松代支店	025-597-2002
吉田支店	025-752-2872	松之山支店	025-596-2011

●最寄りの支店のほか下記の窓口でも受け付けます。

J A 共済相談・苦情等受付窓口（本店共済部）

電話番号：025-757-1582

受付時間：午前 9 時～午後 5 時

電子メール：info@ja-tokamachi.or.jp

（土日祝日を除く）

ご利用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、J A 共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、J A 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。

J A 共済相談受付センター（J A 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（月～金曜日）

午前9時～午後5時（土曜日）

（土日・祝祭日および12月29日～1月3日を除く）