

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、当組合の本支所等で受け付けます。
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。

ＪＡ京都中央 本店共済部 保全課

電話番号：０７５－９５５－８５７３

受付時間：午前９時から午後５時まで（土日・祝日および１２月３１日から１月３日を除く）



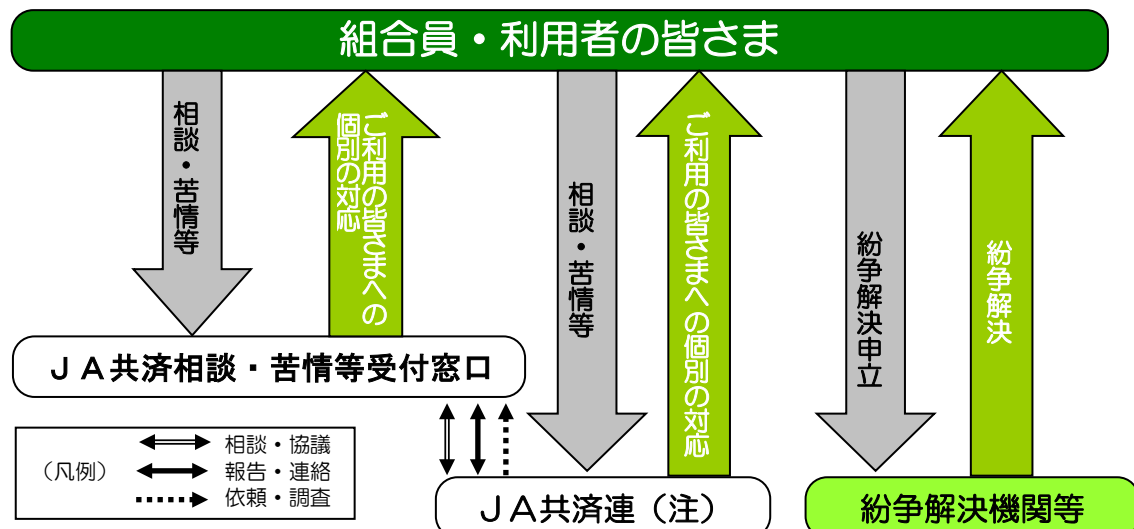
- ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。なお、ＪＡ共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、ＪＡ共済全般に関するお問い合わせもお電話で受け付けております。

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。