

# 共済事業の苦情処理措置および紛争解決措置について

えちご上越農業協同組合  
令和2年7月31日現在

## 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、当組合の本店・支店・出張所で受け付けます。
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し出ください。

店舗番号	店舗名	電話番号	店舗番号	店舗名	電話番号	店舗番号	店舗名	電話番号	店舗番号	店舗名	電話番号
002	和田支店	025-524-2701	025	富岡出張所	025-523-5330	101	安塚支店	025-592-2019	302	新井支店	0255-72-2260
003	中央支店	025-524-3930	027	上越支店	025-524-6444	110	浦川原支店	025-599-2331	307	泉支店	0255-75-2322
005	春日支店	025-523-2885	030	三和支店	025-532-2311	120	大島支店	025-594-3346	312	中郷支店	0255-74-2033
010	有田支店	025-543-2661	035	清里支店	025-528-3131	202	はまなす支店	025-536-2283	313	板倉支店	0255-78-2311
011	八千浦蒲川支店	025-531-0717	040	牧支店	025-533-6121	211	大潟支店	025-534-3121	316	関山支店	0255-82-2002
015	谷浜支店	025-546-2331	051	名立支店	025-537-2211	221	頸城支店	025-530-2321	320	妙高高原支店	0255-86-3121
						231	吉川支店	025-548-2323			

上記店舗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 金融共済部 共済課）

電話番号：025-527-2022 受付時間：午前9時～午後5時（土・祝日を除く）

電子メール：soumu@ja-ej.com

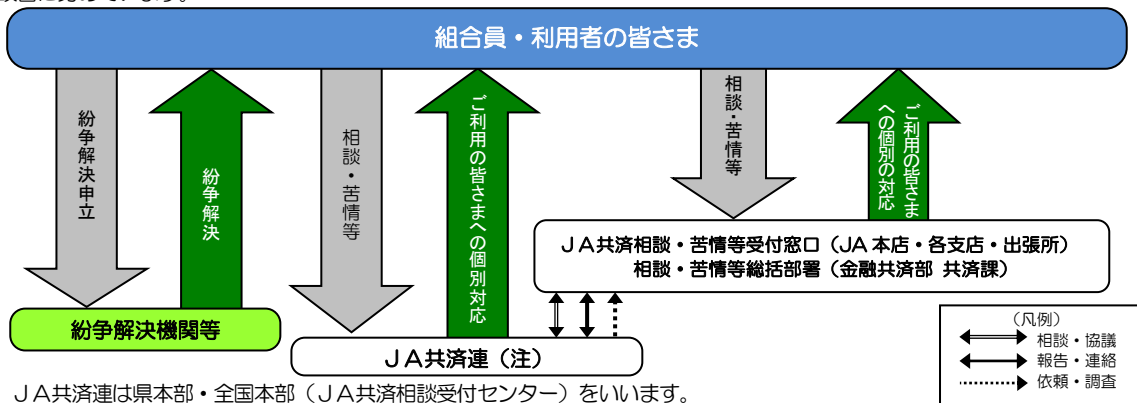
- ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、まずは当組合がお受けいたします。なお、J A 共済相談受付センターでは、相談・苦情等のほか、J A 共済全般に関するお問い合わせもお電話で受け付けております。

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）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）

## 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。



## 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 自賠責保険・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 <https://www.icia.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。※自動車事故の賠償に係わるものは、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  
電話番号：03-5368-5757 受付時間：午前9時～午後5時（土・祝日および12月29日～1月3日を除く）

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

自賠責共済の支払に関して、万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 自賠責保険・共済紛争処理機構」が設置されています。この機関は自賠責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 <https://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。