

平成22年10月1日制定

全国米穀販売事業共済協同組合
共 済 部

共済事業における苦情処理規定

1. 目的

本規定は、共済加入者からの加入契約に関連する苦情に対して、迅速かつ適切に対応し、共済事業に対する加入者の信頼と満足を得ることにより事業の健全な運営を実現することを目的とする。

2. 適用範囲

本規定は、本組合の共済事業を利用している加入者からの苦情に関する対応について適用する。

3. 用語の定義

(1) 共済加入者とは次の者をいう

- ① 本組合と共済契約の加入契約を締結する者
- ② 共済契約の加入対象者、加入物件の所有者

(2) 苦情とは次の場合をいう

加入契約に係る共済費の收受、見舞金の算出及び支払等について、加入者が満足または納得しないために、その内容の問合せ又は変更を本組合に申し出る行為をいう。

4. 苦情処理の業務

(1) 苦情の受理

担当者は、加入者からの苦情を受理しその苦情が加入者の誤解等による場合は加入契約の内容を適切に説明する。実態の調査のために後日の回答になる場合は、回答の日時を明確にし対応する。

(2) 苦情処理カード

担当者は、受理した苦情の内容が単なる問合せや加入者の誤解に基づくもの以外の場合は、別表1の苦情処理カードに必要事項を記入し関係者(次長まで)回覧する。

(3) 部内連絡

関係者は回覧された苦情処理カードに基づきその内容について協議し、本組合の対応を決定し加入者へ回答する。

(4) 苦情処理委員会

(3)による対応にもかかわらず、苦情を申し出ている加入者の納得が得られない場合は、共済事業の担当役員を長とする苦情処理委員会にその対応を諮ることとする。苦情処理委員会の構成については別表2の通りとする。

5. 指定紛争解決機関

本組合は、苦情の申し出を行う加入者に対し迅速、適切な苦情処理を行うものとするが、結果的に加入者の納得が得られない場合は、本組合の指定する紛争解決機関の調停に対応を委ねることができるものとする。

以上