

日本共済協会 共済相談所を利用できる会員団体

共済団体名	相談・苦情窓口 (連絡先)	共済相談所の 対応内容		備考
		相談・苦情 苦情解決支援	紛争解決手続 (ADR)	
❖ JA共済連 (全国共済農業協同組合連合会) https://www.ja-kyosai.or.jp/	①契約引受団体の窓口 ②JA共済相談受付センター ☎0120-536-093 (高齢者専用ダイヤル) ☎0120-167-100 受付日 月～土(祝日・年末年始除く) 受付時間 9時～18時 (土曜日 9時～17時)	●	●	【契約引受団体】 契約先JA(農協)
❖ JF共水連 (全国共済水産業協同組合連合会) http://www.kyosuiren.or.jp/	①契約引受団体の窓口 ②お客様相談センター ☎0120-897-837 受付日 月～金(祝日・年末年始除く) 受付時間 10時～12時、13時～17時	●	●	【契約引受団体】 契約先JF(漁協)
❖ こくみん共済 coop (全国労働者共済生活協同組合連合会) https://www.zenrosai.coop/	お客様相談室 ☎0120-603-180 受付日 月～金(祝日・年末年始除く) 受付時間 9時～17時	●	●	
❖ コープ共済連 (日本コープ共済生活協同組合連合会) https://coopkyosai.coop/	CO・OP共済 「ご意見・ご要望」の窓口 ☎0120-497-350 受付日 月～金(祝日・年末年始除く) 受付時間 9時～17時	●	●	
❖ 日火連 (全日本火災共済協同組合連合会) https://www.nikkaren.or.jp/	①契約引受団体の窓口 ②火災共済相談受付センター ☎0120-562-630 ③休業対応応援共済相談受付センター ☎0120-336-612 ④自動車共済相談受付センター ☎0120-651-720 ⑤中小企業共済相談受付センター (上記以外の共済) ☎0120-511-077 受付日 月～金(祝日・年末年始除く) 受付時間 9時～12時、13時～17時	●	●	【契約引受団体】 各都道府県の 火災共済等
❖ 交協連 (全国トラック交通共済協同組合連合会) https://kokyoren.or.jp/	契約引受団体の窓口	●	●	【契約引受団体】 交協連に加盟する 全国15組合 (〇〇トラック交通共済等)
❖ 全自共 (全国自動車共済協同組合連合会) https://www.zenjikyoo.or.jp/	契約引受団体の窓口	●	●	【契約引受団体】 北海道・東北・関東・ 中部・西日本の 各自動車共済協同組合
❖ 全国生協連 (全国生活協同組合連合会) https://www.kyosai-cc.or.jp/	苦情・ご提言等の受付窓口 ☎0120-600-050 受付日 月～金(祝日・年末年始除く) 受付時間 9時～17時	●	—	※ 【窓口団体】 各都道府県民共済 (神奈川県は全国共済)
❖ 生協全共連 (全国共済生活協同組合連合会) http://www.zenkyoren.or.jp/	契約引受団体の窓口	●	—	※ 【契約引受団体】 〇〇市民共済、 〇〇県共済、等

※「紛争解決手続(ADR)」欄が「—」の会員団体は、紛争解決手続(ADR)の利用ができません。

第三者機関 (自動車共済・自賠責共済関係の専門紛争処理機関)

当相談所では自動車共済・自賠責共済の賠償案件については、取り扱いません。以下の専門紛争処理機関をご案内しています。

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

☎0120-159-700
受付日 月～金(祝日・年末年始除く) 受付時間 9時～12時、13時～17時
<https://www.jibai-adr.or.jp/>

自賠責共済の支払に関して、万一にもご納得いただけなかったとごために、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、「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。

公益財団法人 日弁連交通事故相談センター

☎0120-078325
受付日 月～金(祝日除く) 受付時間 10時～19時
<https://n-tacc.or.jp/>

交通事故に精通した弁護士による電話相談(一人10分程度)を無料で実施しています。弁護士から具体的なアドバイスを受けることができます。電話での相談が困難な場合、各都道府県に設置された相談所にて、面談による相談も実施しています。

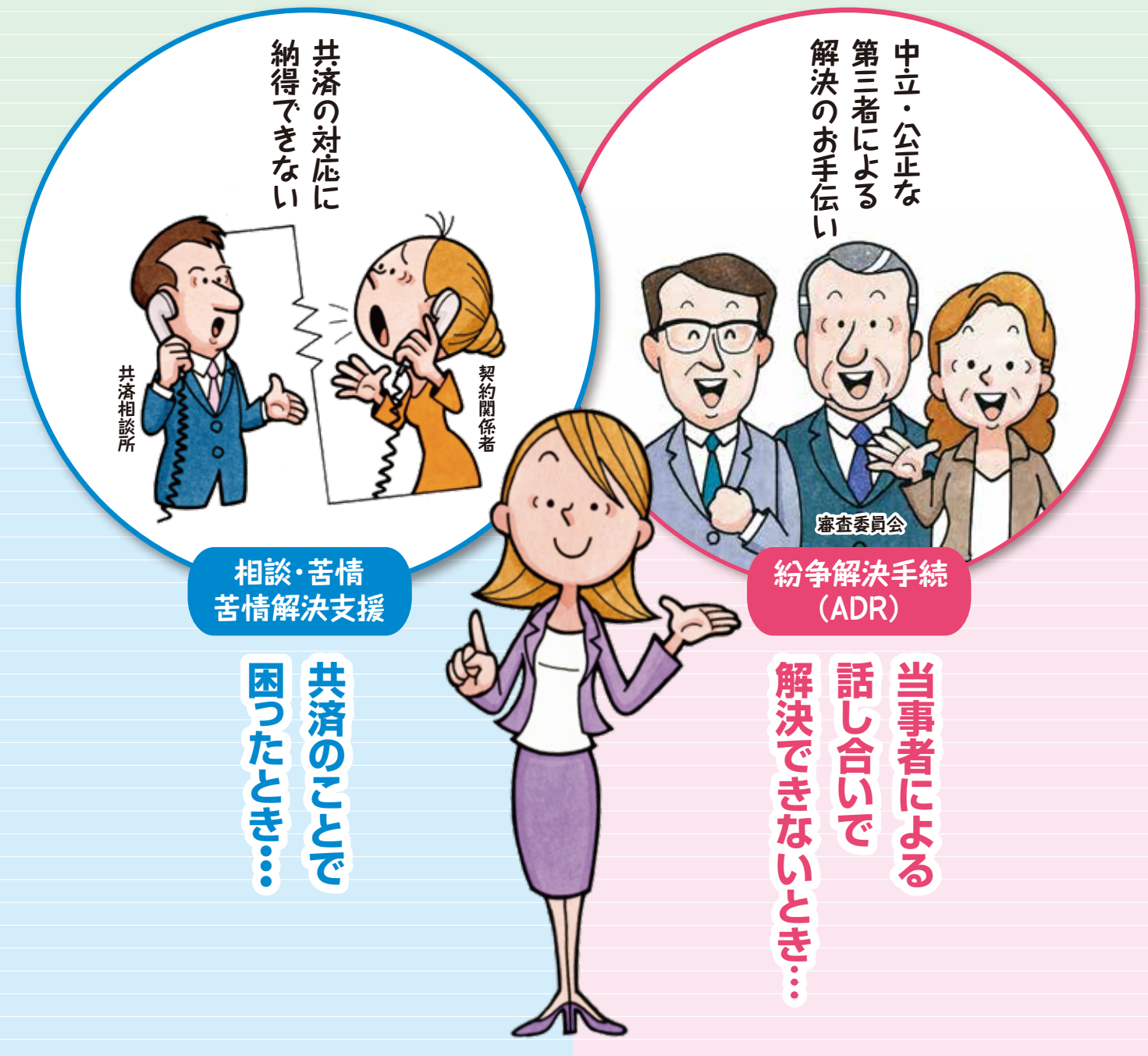
公益財団法人 交通事故紛争処理センター

東京本部 TEL.03-3346-1756(電話予約制)
受付日 月～金(祝日・年末年始除く) 受付時間 9時～17時
<https://www.jcstad.or.jp/>

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。法律相談は、電話予約の上、全国11ヶ所にあるセンターにて行います。

日本共済協会 共済相談所のご案内

会員団体と契約関係者の共済に関するトラブルを
中立・公正な立場から、解決に導きます



一般社団法人 日本共済協会 共済相談所

TEL 03-5368-5757

受付日 月～金曜日(祝日・休日・年末年始を除く) 受付時間 午前9時～午後5時
ホームページ <https://www.jcia.or.jp/advisory/index.html>

日本共済協会 共済相談所は、苦情の受付から紛争解決まで 中立・公正な立場で問題解決のお手伝いをいたします。



日本共済協会とは

日本共済協会は、協同組合が行う共済事業の健全な発展を図り、地域社会における農林漁業者、中小企業者、勤労者などの生活の安定および福祉の向上に貢献することを目的に活動しています。

苦情解決支援

会員団体に対する苦情の申出をいただくなかで、お互いに主張内容への理解が十分でないために解決が困難になっていると考えられる場合等については、会員団体に苦情内容およびその主旨を十分に伝えたくて、事実関係の再確認や根拠等を明確にした分かりやすい説明等の対応を求めることにより、当事者間の話し合いによる解決を支援しています。

相談・苦情

日本共済協会 共済相談所(以下、共済相談所)は、会員団体(裏面参照)の共済業務に関する相談や苦情をお受けして、必要な助言等をさせていただくほか、相談等の内容に応じて関係団体窓口や適切な外部相談窓口をご案内しています。

※共済商品の内容に関するご質問や契約内容のご確認、支払状況のご照会各団体の相談窓口(裏面参照)に直接お問合わせください。

紛争解決手続(ADR)

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た「紛争解決機関」として、弁護士などで構成された中立・公正な第三者による審査委員会を設置し、契約関係者と会員団体との間の共済契約に関する紛争について、紛争解決手続(ADR)を実施しています。

苦情解決支援で共済相談所から会員団体に解決依頼を行なった後、原則として1か月を経過しても問題が解決しない場合に紛争解決手続(ADR)の申立ができます。

※当手続においては、当事者の申出の有無にかかわらず、特定和解を取り扱いません。

特徴1 中立・公正です。



紛争解決手続(ADR)を行う審議会委員には、弁護士や消費生活専門相談員など、中立・公正な第三者を選任します。

特徴2 費用は無料です。



紛争解決手続(ADR)にかかる費用は原則として無料です。ただし、通信費、事情聴取に出席いただく場合の交通費、必要な書類の取得費用は自己負担していただきます。

お気軽にご相談ください。



苦情解決支援

苦情の申出から解決までの流れ

STEP 1

電話※による苦情の申出

苦情を共済相談所に申出いただけます。



※聴覚等に障がいをお持ちの方など、電話による申出が困難な場合には、書面による申出を受け付けます。

STEP 2

会員団体に解決依頼

必要に応じて、共済相談所から会員団体に苦情の解決を依頼します。*

※自動車共済・自賠責共済に関する苦情については、内容をおうかがいしたうえで、専門紛争処理機関(裏面参照)などをご案内する場合があります。

STEP 3

当事者による話し合い

申出にかかる契約関係者*と会員団体とで話し合いをしていただけます。

※契約関係者とは、共済契約者・被共済者・共済金受取人・その他共済契約について直接利害関係を有する者です。



解決

未解決

紛争解決手続(ADR)

STEP 4

紛争解決手続(ADR)のご案内

当事者による話し合いで解決しない場合は、紛争解決手続(ADR)のご案内をいたします。

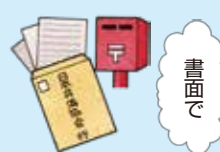
※紛争解決手続(ADR)の申出をいただいても、所定の事由に該当する場合は、ご案内できないことがあります。

※紛争解決手続(ADR)の申立は、原則として契約関係者本人またはその代理人である弁護士が行う必要があります。なお、本人が未成年者・成年被後見人・高齢者・障がい者である等の事情によって申立を行うことが困難な場合には、弁護士以外の代理人(配偶者等)でも申立を行うことができます。詳しく相談所までお問合わせください。

STEP 5

紛争解決手続(ADR)の申立

紛争解決手続(ADR)の申立をする場合は所定の申立書等を提出していただきます。



STEP 6

適格性の審査および委員の選任

審査委員会にて申立案件の適格性を審査し、紛争解決手続(ADR)を担当する審議会委員*を選任します。

※申立内容に応じて、中立・公正な第三者である弁護士、消費生活専門相談員、学識経験者等から審議会委員を選任します。

STEP 7

委員による審議

当事者による陳述書の提出等※

審議会委員が、当事者双方から提出された陳述書等をふまえ、中立・公正な立場から審議します。

※書面により意見陳述していただけます。必要に応じて事情聴取に出席していただく場合があります。



STEP 8

手続終了

裁定または和解により手続は終了します。(審議の結果、手続が打ち切られる場合もあります。)

解決

裁定結果に当事者双方が納得した場合や和解提案を当事者双方が受諾した場合など

不調

申立人が裁定結果に納得しない場合(別途、裁判所に訴訟提起することは可能です。)

※さらに詳しい内容をお知りになりたい場合は、共済相談所のホームページをご参照ください。