

# 苦情対応方針

岩手県学校生活協同組合（子会社イーリスサービス含む。以下、「この組合」といいます。）は、苦情への対応をすべての役職員、部門が真摯に受け止め、最優先の課題であると認識し、誠実かつ迅速な対応を図ります。また、お預かりした苦情を最大限事業運営へ反映させるべく、体制の整備を図り、共済商品や保険募集販売の品質向上に努めます。

1. 苦情への対応は、すべての役職員、部門が最優先の課題であると認識します。
2. 苦情は、この組合全体に向けられたものと認識し、迅速・公平・誠実な対応により、ご理解をいただけるよう、丁寧な説明を行います。
3. 苦情への対応は、組織をあげて最後まで責任ある対応を行います。また、お申し出いただきやすい環境を整えます。
4. 苦情への対応に当たっては、関連する法令を遵守します。
5. 苦情にかかる個人情報 は 厳重に保護します。
6. 苦情は、業務改善、および共済商品や保険募集販売の品質向上のための貴重な情報と認識し、組織全体で共有のうえ、経営に反映させます。
7. 同種の苦情の未然防止に努めます。
8. 不当な要求に関しては、毅然とした対応を行います。
9. この組合の役職員は、本方針を遵守します。

## 補則

---

本方針における「苦情」とは、組合員、組合員以外の教職員、組合員以外の親族、事故等の関係者等からの意見や要望、不平や不満の表明をいいます。

2024年5月17日

岩手県学校生活協同組合  
有限会社 イーリスサービス