

2014年度「組合員・お客さまの声」報告書

わたしたちの タカラモノ



組合員やお客さまからいただく「声」を、
全労済のタカラモノとして、
大切にしています。

「わたしたちは、組合員やお客さまのために何ができるのか」
「信頼に応えるには、何が必要なのか」
「どうすれば、心地よいと感じていただけるのか」を考え行動し、
一人でも多くの組合員やお客さまが
笑顔になっていただけるよう、努力し続けます。



① 「組合員・お客さまの声」の状況……………	2
② 「組合員・お客さまの声」を業務改善につなげる取り組み……………	3
③ 「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善の取り組み……………	5
④ 「感謝・評価の声」の状況……………	10
⑤ CSリーダーの取り組み……………	13

一つ一つの声を大切にしています。

2014年6月からスタートした4ヵ年計画「Zetwork-60」では、「組合員視点への転換による改革の実現」を重要政策の一つとしました。

すべての役職員が「組合員・お客さまの声」にしっかり耳を傾けて、ご意見やご要望をお聴きしています。

また、お聴きした声を、記録し全体で共有することに努めています。

この取り組みを着実にすすめた結果、おかげさまで、たくさんの声を共有できました。

●「組合員・お客さまの声」の状況

2014年度は、37,877件の声

(感謝・評価14,546件、意見・要望21,439件、苦情1,892件)

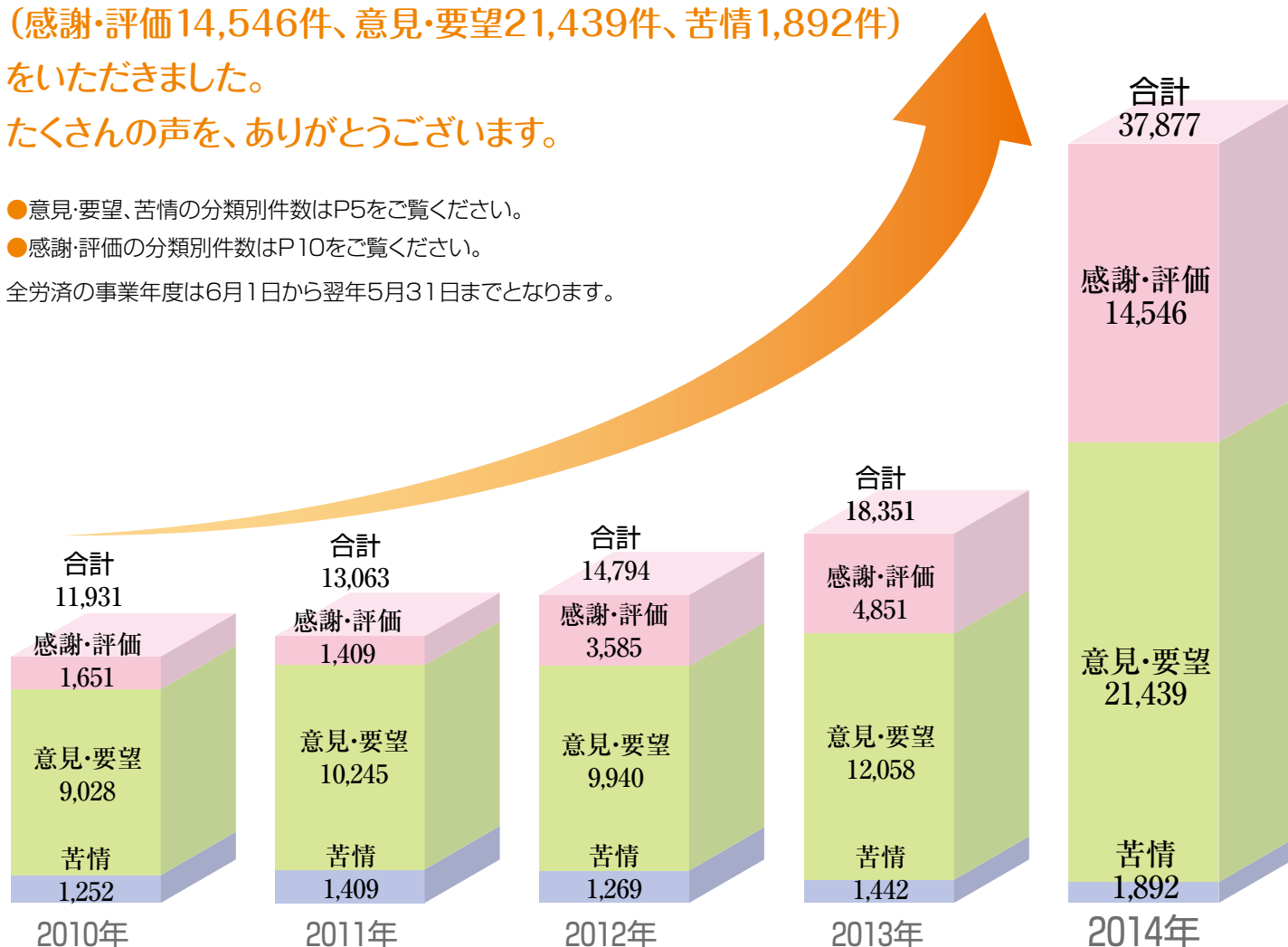
をいただきました。

たくさんの声を、ありがとうございます。

●意見・要望、苦情の分類別件数はP5をご覧ください。

●感謝・評価の分類別件数はP10をご覧ください。

全労済の事業年度は6月1日から翌年5月31日までとなります。



全労済における「組合員・お客さまの声」とは…

🍀「意見・要望」…組合員・お客さまからのご期待、ご意見、ご要望。

🌸「苦情」………組合員・お客さまから不満の表明があったもので、対応や回答を必要とするもの。

💖「感謝・評価」…組合員・お客さまからの感謝・評価、お褒めの言葉。

「組合員・お客さまの声」を業務改善につなげる取り組み 組合員・お客さまの声にもとづき、 商品・サービスの提供を行っています。

全労済では、「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善活動に取り組んでいます。
お寄せいただいた「声」は、データベースに登録して共有化をはかるとともに、集約・分析を行います。

「声」と職員からの提案（気づき）にもとづき、役員が委員長を務め、各部門の責任者で構成する「全労済CS向上委員会」にて、業務改善課題の設定、改善実行の進捗管理、促進を行っています。今後も、皆さまにより満足いただけるよう努めてまいります。

※CS(Customer Satisfaction：組合員満足)

声をいただく主な場面

窓口

共済のご加入、変更などの各種手続きに関する対面によるご相談窓口



コールセンター

資料のご請求や保障に関するご相談、病気やけが、住宅災害、自動車事故に関する電話によるお問い合わせ



ホームページ

お問い合わせ、
組合員・お客さまの声、
苦情など受付



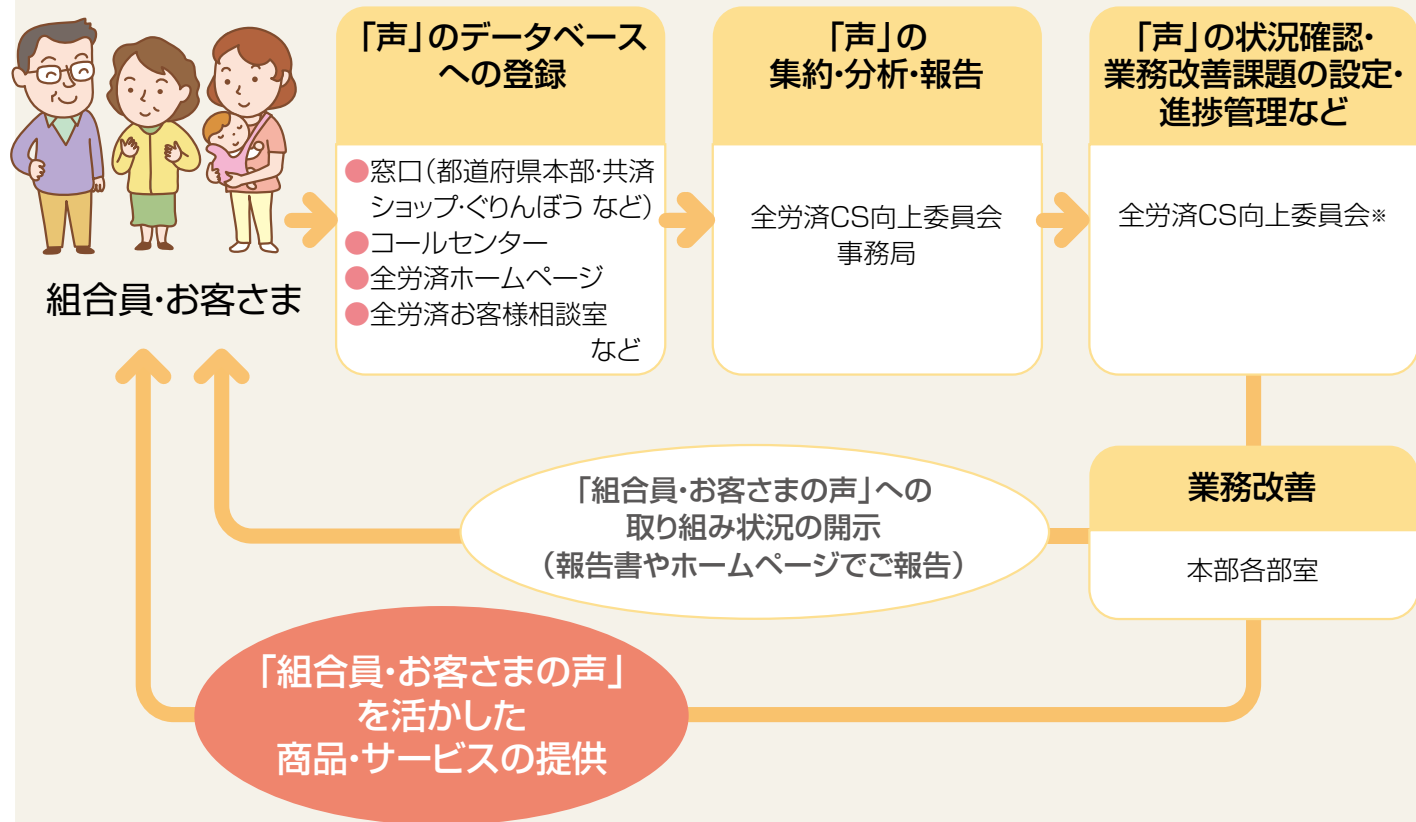
お客様相談室

苦情に関する受付窓口



※お問い合わせ先の詳細は、裏表紙をご参照ください。

「組合員・お客さまの声」を反映させるしくみ



※各事業本部・都道府県本部でも本部と同様にCS向上委員会を開催し、業務改善に取り組んでいます。

●苦情への取り組み

全労済苦情対応方針(基本理念)

信頼され、選ばれる「組合員の全労済」をめざし、組合員・お客さまからの苦情を最優先課題として捉え、誠実かつ迅速な対応を心がけるとともに、常に共済商品・事業運営の改善および業務品質の向上に努めます。

苦情対応マネジメントシステム「ISO10002」規格への適合

全労済の「組合員・お客さまの声」対応プロセスは、苦情対応マネジメントシステムの国際規格である「ISO10002」に適合しています。



ISO10002マーク

このマークは、お客さま(Customer)とコミュニケーション(Communication)の2つの「C」をモチーフに、ロゴマークとしたものです。

3

「組合員・お客さまの声」にもとづく業務改善の取り組み

一つ一つの声を真摯に受けとめます。

「組合員・お客さまの声」は、お電話、窓口、ホームページなどを通じて、お寄せいただいています。

2014年度は、組合員やお客さまと接する機会（応対回数）は約537万回あり、その中で、23,331件のご意見・要望、苦情の「声」をいただきました。

ここでは、代表的な声を紹介します。

●「意見・要望、苦情」の分類別件数と主な声

「ご契約の保全、掛金収納に関するもの」が12,595件(54%)で最も多くなっています。

共済金のお支払いに関するもの

1,136件

- 請求書類を簡素化してほしい。
- 共済金に関する通知をわかりやすくしてほしい。

お申し込み手続きに関するもの

2,546件

- リーフレットの文字が小さい。
- 加入手続き方法がわかりにくい。
- 申込書到着後の連絡がほしい。
- ご契約のしおりの文字が多く、説明がわかりにくい。

共済商品に関するもの

2,714件

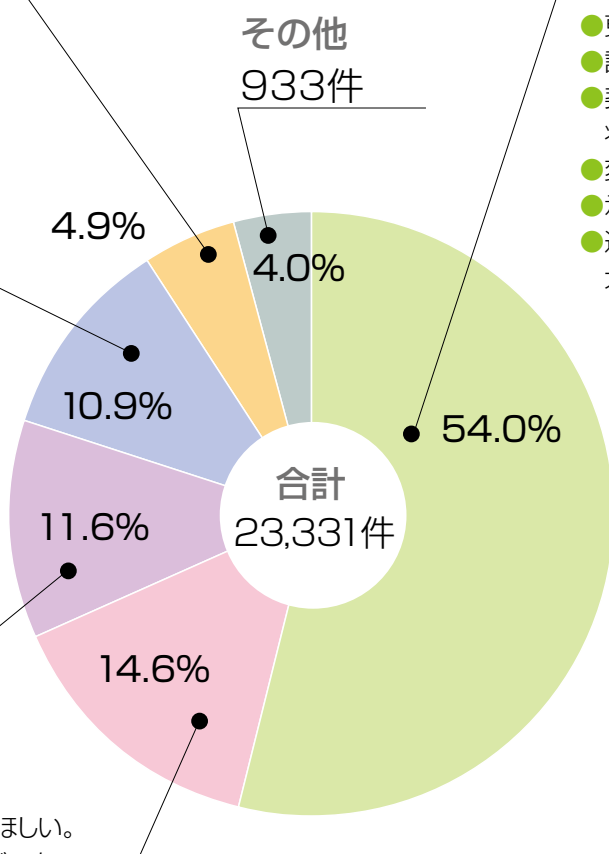
- 高齢者向けの入院保障が充実した商品をつくってほしい。
- 地震保障が充実した商品をつくってほしい。
- マイカー共済について、優良ドライバーを優遇してほしい。
- 掛金が安くなる商品開発を検討してほしい。

ご契約の保全、掛金収納に関するもの

12,595件

- 更新（継続）手続きがわかりにくい。
- 証書がわかりにくい。
- 契約の変更や解約後について、事務処理状況や手続完了の連絡がほしい。
- 変更書類の記入方法がわかりにくい。
- 承継手続きを簡単にしてほしい。
- 送られてくる書類が多すぎて、大切な書類の区別がつかない。

その他
933件



応対に関するもの

- 商品内容について、わかりやすく説明してほしい。
- 自動車事故や罹災などの途中経過を、こまめに連絡してほしい。
- 問い合わせに対する回答が遅い。
- 電話の保留時間が長い。

●業務改善事例

事例1

リーフレットなどの見直しを行いました。



新せいめい共済・新総合医療共済の更新案内について、手続き方法をわかりやすくしてほしい。更新後の掛金が変更になることに気づけなかった。



契約を自動的に更新させていただく方へのご案内ツール『お手続き方法について』や更新申込書を改訂しました。

主な改訂内容

<表紙>

更新後の掛金が変わることが目立つ表記にしました。また、今後のご契約にあわせた手順を記載しました。

<表紙以外>

重複する説明の整理(削除)や項目表示の変更をしました。見落としなく読みすすんでいただくように注記を加えました。

<更新申込書>

「必ずお読みください」欄の説明を箇条書きに整理しました。

(2015年1月実施)

事例2

マイページの見直しを行いました。



入院保障額が、「病気等」と「がん」や「急性心筋梗塞・脳卒中」が同列に並んで表示されているため、がんで入院した場合、「がん」「病気等」の合計額で保障されると誤解する。



原因別の保障欄とし、「がん」や「急性心筋梗塞・脳卒中」などの保障と分けて、「上記以外の病気等」を表示することで、保障内容をわかりやすくしました。また、通院欄も、交通事故、不慮の事故、病気等という表示枠を設け、わかりやすくしました。

(2015年3月実施)

変更前

入院したとき	5日以上連続して入院した場合	交通事故	(日額)7,000円
		部位・症状別共済金	-
		不慮の事故	(日額)6,000円
		部位・症状別共済金	-
		病気等	(日額)4,500円
		がん	(日額)4,500円
通院したとき		急性心筋梗塞・脳卒中	(日額)4,500円
		女性特有の病気	-
		交通事故	(日額)1,000円
		入院前のみ	(日額)1,000円
		退院後のみ	(日額)1,000円
		部位・症状別共済金	-
通院したとき		不慮の事故	-
		入院前のみ	-
		退院後のみ	-
		部位・症状別共済金	-
		病気等(入院前・退院後の場合)	-



変更後

入院したとき	5日以上連続して入院した場合	交通事故	(日額)7,000円
		部位・症状別共済金	-
		不慮の事故	(日額)6,000円
		部位・症状別共済金	-
		病気等	がん (日額)4,500円
			急性心筋梗塞・脳卒中 (日額)4,500円
通院したとき			女性特有の病気 -
			上記以外の病気等 (日額)4,500円
		交通事故	(日額)1,000円
		入院を伴う場合	入院前 (日額)1,000円
			退院後 (日額)1,000円
		部位・症状別共済金	-
通院したとき		不慮の事故	-
		入院を伴う場合	入院前 -
			退院後 -
		部位・症状別共済金	-
		病気等	入院を伴う場合(入院前・退院後) -

※2013年度より全労済ホームページに「ご契約者さま専用ページ“マイページ”」を開設しました。事前にご登録いただくことにより、24時間365日、契約内容の確認、お客さま個人へのお知らせなどの確認ができます。詳しくはホームページをご覧ください。

3

一つ一つの声に積極的に耳を傾け、 より高い品質・サービスの提供へつなげます。

●業務改善事例

事例3

書類提出の確認がとれない方へ電話連絡などを行いました。



車両入替の連絡をして変更届を受け取ったが、
手続きをするのを忘れていた。連絡がほしかった。

マイカー共済の契約車両入替の連絡をお客さまサービスセンターで受け変更届を送付した方で、入替予定日から約20日以内にご返送いただいていない方へ、電話での案内および案内文を郵送する取り組みを開始しました。（2015年9月実施）



事例4

火災共済・自然災害共済の制度改定を行いました。



建物の構造区分が木造と鉄筋の2つしかない。
地震や個人賠償など補償（保障）を充実させてほしい。

火災共済・自然災害共済は、
2015年2月より
「**全労済の住まいる共済**」として
生まれ変わりました。



主な改定内容

<火災共済・自然災害共済について>

◎建物構造区分を変更しました。

これまでの2区分（木造・モルタル等、鉄筋コンクリート）から、3区分（木造構造、鉄骨・耐火構造、マンション構造）に変更しました。また、マンション構造には、風水害保障なしタイプを新設しました。

<火災共済について>

◎特約を新設しました。

賠償責任が生じる「もしも」の事故に備える「個人賠償責任共済」、近隣への延焼による損害に対応する「類焼損害保障特約」、万一の盗難にも安心を備える「盗難保障特約」を新設しました。

◎掛金を改定しました。

「マンション構造」を新設し、「鉄骨・耐火構造」より引き下げました。

<自然災害共済について>

◎地震保障に大規模半壊を新設しました。

東日本大震災の経験から、地震の損害認定区分を、これまでの3区分（全壊、半壊、一部壊）から「大規模半壊」を加えた4区分（全壊、大規模半壊、半壊、一部壊）へ見直しました。

◎総支払限度額を引き上げました。

大規模地震に備え、総支払限度額を引き上げました。それに伴い掛金を引き上げさせていただきました。

※詳しくは、全労済ホームページ、リーフレットでご確認ください。

（2015年2月実施）

●業務改善後、お寄せいただいた声

業務改善を行った内容に対する感謝・評価やご意見を頂戴し、さらなる業務改善やサービスの向上をめざします。これからもお客さまの信頼に応えられるよう努力し続けます。

●以前にいただいた声

契約内容をもっとわかりやすくしてほしい。
事故があった際の連絡先がわからなかった。

●今後に向けて

お寄せいただいている声を受け、証書の見直しを行います。

✿ <ご意見>

契約番号はどこに書いてあるのか。
人身傷害補償を付帯しているのに自損事故傷害特約が「×」となっているので、全く補償がないと思った。
エコノミーワイドに補償額限定一般補償を付帯しているが、一部の補償が30万円限度となることがわかりにくい。

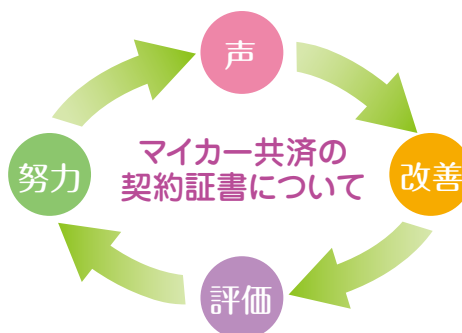
●改善した内容

契約内容に沿った補償内容の有無を○×で記載し、用紙や文字も大きくしました。
事故連絡先や対応内容を記載した「安心携帯カード」を証書に添付しました。
(2012年9月実施)

●評価

✿ <感謝・評価>

補償内容の有無が○×で印字され、見やすくなった。事故連絡先が記載されているカードが用意されたのは、うれしい。



●以前にいただいた声

共済金の請求書類を受け取っていたものの、請求するのを忘れていた。

●今後に向けて

「共済金支払通知の到着が遅い」という声に応え、2015年6月から共済金支払通知の発送の早期化を実施しました。

✿ <ご意見>

共済金支払通知の到着が他の会社と比べて遅い気がする。

●改善した内容

請求書類をお届けしてから6か月経過した時点で、請求されていない方へ、書面によるお問い合わせを行う取り組みを開始しました。
(2013年12月実施)
お亡くなりになられた方のご請求で書面発送後3か月請求書類のご返送がない場合、電話連絡を行う取り組みを開始しました。
(2014年4月実施)

●評価

✿ <感謝・評価>

今回初めて入院し請求することになった。請求書類を受け取っていたものの、どうしてもおっくうで先延ばしたまま、請求するのを忘れていた。半年後、全労済より連絡をもらい思い出した。ありがとう。



●高齢者に寄り添った改善をすすめています。



高齢者に配慮したサービスの提供を考えてほしい。



全労済における高齢者の年齢範囲を「70歳以上の方」としました。
窓口・電話における対応品質の向上、文字や色など見やすさを重視したリーフレットや帳票の作成、共済金請求時の手続き方法の見直しなどの検討をすすめています。



3

声をいただいたわたしたちは…

お寄せいただく声は、厳しいご指摘や評価など、さまざまです。その声に、わたしたちは気づかされ、励まされています。すぐに改善につなげることが難しい内容もありますが、わたしたちは、いま、何ができるか、日々検討しています。大切な声に感謝し、しっかりとお応えし続けます。

声からアイデアをいただき、わかりやすい広告宣伝物が制作できるように心がけてまいります。

私たちは、各共済のリーフレットなどの広告宣伝物やご契約のしおりなどを制作しています。保障内容やご契約に関する重要事項は、聞き慣れない言葉が多いため、難しいと思われることもあります。組合員やお客さまにとって大切な情報です。

これらをわかりやすく、正確にお伝えるためには、皆さまからいただく声がとても重要で、どこがわかりにくいのか、誤解を与えてしまったのかを知り、日々改善に向けて取り組んでいます。

これからも皆さまの声からアイデアをいただき、わかりやすい広告宣伝物が制作できるように心がけてまいります。



普及推進部 広告宣伝課
大坂 舞

頂戴したさまざまな「声」を活かし、「組合員の全労済」を制度開発の分野から創りあげます。

私は総合医療共済やせいめい共済といった生命系共済の制度づくりに携わっています。

普段は組合員の皆さまと接することはあまり多くありませんが、職場内で毎日配信される「感謝・評価の声」をはじめ、組合員の方からのご意見・ご要望に目を通すことを日課としています。

また、新しい共済制度を検討したり、取扱内容を見直したりする際には、私自身が県本部勤務で経験した窓口での組合員や協力団体の方から頂戴した「生の声」、組合員の方と接点のあるコンタクトセンターや事務部門の職員の声を直接聞くなど常に耳を傾けることを心がけています。

これまで頂戴したさまざまな「声」を活かし、「組合員の全労済」を制度開発の分野から創りあげ、より多くの「全労済ファン」を増やしたいと考えています。



共済開発部 長期生命課
長谷川 晃治

「共済」という「安心」が組合員の皆さまに届きますよう努力し続けます。

事務企画部では、組合員のお手続きに関する書類を各種作成しており、私たちに“気づき”を与えてくれる「組合員・お客さまの声」が数多く寄せられます。

書類を作成する際には、常にお客さまの視点を最優先で考え、どなたでもわかりやすく簡単にお手続きができるよう、日々、声にもとづいた見直しと改善を行っています。

対面や電話の場だけでなく、実際に記入いただくお手続き書類もまた、信頼と評価をいただける商品価値のひとつと考え、「共済」という「安心」が組合員の皆さまに届きますよう努力し続けます。



事務企画部 事務支援課
玉井 真希

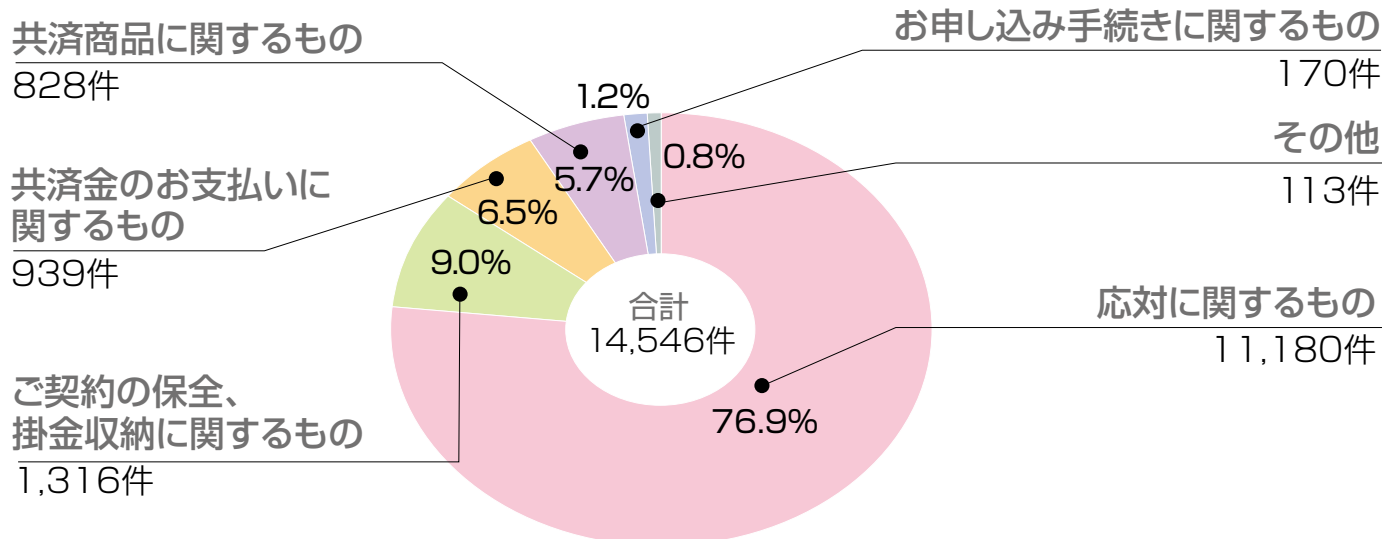
4

「感謝・評価の声」の状況

感謝・評価の声は、わたしたちの喜びであり誇りです。

2014年度は、14,546件の「感謝・評価の声」をお寄せいただきました。ありがとうございました。組合員やお客さまに喜んでいただいた事例は、全労済で働くすべての役職員が共有しています。

●「感謝・評価」の分類別件数と主な声



🌸 お寄せいただいた主な「感謝・評価の声」 🌸

これまで、窓口の方が、ノートに記入しながら応対してくれました。

今回来たら、「耳マーク」(耳の不自由な人であることをあらわすマーク)の表示があり、専用のボードも用意されていました。たいへんうれしく思います。私のような耳の不自由な人に対する全労済の配慮に感謝します。
(岐阜県 70代 男性)

高齢の母親が1人で住む実家が、台風19号により被災しました。多忙により帰省できない状況の中で、母親1人が立ち会った現場調査の報告、被災箇所の写真を郵送いただくなど、丁寧な対応に感謝します。

建物に損壊がなかったため、火災共済の支払いは対象になりませんでしたが、今回の対応で安心できました。
(埼玉県 30代 男性)

2年前、60代の父を交通事故で亡くしました。マイカー共済に加入していたため連絡したところ、その対応の速さには家族全員驚くと同時に感謝でいっぱいになりました。「共済に入っていてくれて本当にありがとう」と父に言ってあげたいです。

担当の方には何度も自宅まで足を運んでいただき、感謝の気持ちで、いまだに名刺が財布に入っています。私のお守りです。
(千葉県 40代 女性)

4

感謝・評価の声は、 わたしたちのかけがえのないタカラモノです。

組合員やお客さまの「ありがとう」「安心したよ」という声は、全労済で働くわたしたちを元気にしてくれます。「お客さまの笑顔」は、わたしたちのかけがえのない財産です。

これからも、ひとりでも多くの方から「感謝・評価」をいただけるよう、より多くの方に「笑顔」になっていただけるよう、わたしたちは努力し続けます。

●「感謝・評価の声」にありがとう

東日本大震災ですぐに支払いをしていた
だいて助かりました。ありがとうございました。

新築した家の保障は、他で入らないといけ
なかったのですが、何かあったら全労済で
思っていたので加入に来ました。

男性 50代 宮城県在住



被災された方の生活再建のお手伝いにな
れたことは、被災地で働く私たちの喜びでも
あります。

宮城県本部 共済ショップ石巻店
加藤 律子

共済金請求書類が送られてきました。通院
請求でしたが記入などがわからないので直
接窓口まで行きました。一度に用件が済んだ
ので来てよかったです。ありがとう。

全労済に加入していてよかったです。

男性 70代 長野県在住



不慮の事故による骨折で通院をされ、いま
だ痛みがあり、つらそうな様子でした。

半年近く痛みがある中でも、私どもの声掛
けに対し笑顔で「ありがとう」と言っていた
き、心が触れ合うあたたかさを感じました。そ
のひと言が業務への励みとなります。

一つ一つの言葉を大切に、相手の立場に
たった声掛けが大事であると感じました。

長野県本部 共済ショップ上田店
高見澤 恵子

以前から窓口で手続きをしています。
皆さん親切なので、窓口に行くのが楽しい
です。

また、自動車事故の対応をしていただいた
ときも、すごく丁寧な対応をしていただきま
した。加入するときだけでなく、支払いのときにも
しっかりしているとわかりましたので、今後も
継続させていただきます。

男性 40代 奈良県在住



スタッフ全員が親身な対応を心
がけているので、このような感謝の
声は本当に励みになります。

引き続きがんばりたいと思います。

奈良県本部の窓口メンバー



平野さんに空家契約の手続きについて聞きました。丁寧な説明など、たいへん良くしていただいたので、母からお礼の電話を入れるように言われ連絡しました。

母がとても感謝しています。本当にありがとうございました。

女性 長崎県在住



同じことを同じように説明したとしても、組合員の方の受けとめ方は大きく変わってくることがあります。

組合員の方の年齢や性別、さらには全労済への加入歴なども考慮しながら、きめ細やかな対応を心がけたいです。

長崎県本部 長崎支所
平野 真由美

共済金の迅速な振り込み、ありがとうございます。

安心して今後の通院治療ができます。お世話になりました。

女性 70代 岡山県在住



年末にご請求いただく場合、可能な限り年内にお支払いできるように心がけています。

今回このような感謝のお手紙をいただいたことで、迅速にお支払いすることの重要性を、より一層実感することができました。

共済金センター 職域第一部(東京)
金津 貴之

自動車の事故により、同乗者の子どももけがをしまい非常に不安でした。担当の方が、丁寧な説明をしてくれて心強かったです。対応について非常に満足しています。対応がよかったので友人にマイカー共済に切り替えるように話をし、2件の契約を全労済へ移しました。これからもよろしくお願いいたします。

女性 60代 鳥取県在住



担当者にとっては、多くの事故の中の1件ではありますが、組合員にとっては1件の事故がすべてです。組合員の気持ちを察し、傾聴を行った結果が感謝の声につながりました。

担当者にとっても、鳥取損調サービスセンターにとっても励みになる言葉であり、今後、さらに感謝の声につながる取り組みを行っていきたいと思います。

損害調査サービス本部
鳥取損調サービスセンターのメンバー

組合員やお客さまの目線に立って。



中日本事業本部CSリーダー研修会にて

全労済では、組合員やお客さま志向、ホスピタリティ（思いやり）の浸透、CS・業務改善活動に、率先して取り組むCSリーダーを2009年10月から全国の各拠点に配置しています。（2015年4月現在、517名）

CSリーダーは、組合員やお客さまに喜んでいただいた事例の発見、その取り組み事例の報告と共有、CS向上事例の導入などを役割として組合員満足度の向上をめざし、それぞれ工夫した活動を実施しています。

※CS(Customer Satisfaction: 組合員満足)

CSリーダーの主な活動



接客対応の基本(いうっしやいませ、ありがとうございます、恐れ入りますなど)声だしを朝礼で練習しています。



帳票を送付する際は、文字は大きく、送付票には手書きで一言添えています。



お客さまに応じて窓口でも電話でも、お話する際は、“ゆっくりした速度”で“はっきり”と“大きな声”で対応するようにしています。



災害対策として、窓口にお客さま用ヘルメットを設置しています。



ご高齢の方へは、必要に応じて「ご家族の同席」をお勧めし、スムーズなお手続きができるよう誘導しています。



「耳」マーク(聴覚障がい者用)プレートを設置し、お申し出により筆談などで対応しています。

「わたしたちのタカラモノ」 発行にあたって



この一年間、組合員やお客さまからお電話やお手紙を通じて、わたしたち全労済へのご叱責やご要望・激励などを数多くお寄せいただきました。

わたしたちは、それらのご指摘を「組合員・お客さまの声」として専用のシステムに記録するとともに、「感謝・評価」「意見・要望」「苦情」の声として区分・蓄積しています。

2014年6月からスタートした4ヵ年計画『Zetwork-60』においては、それら「組合員・お客さまの声」を傾聴し、そのご指摘に迅速にお応えすることを重要政策の一つの柱としてさまざまな取り組みを実践してきました。

2014年度にいただいた「組合員・お客さまの声」は、前年度の2倍を上回る結果となりました。それらの中で、「苦情」の声については、迅速・適切・誠実に対応するとともに、全体として共有する中から再発・未然防止の取り組みにつなげました。また、「意見・要望」の声については、わたしたちへの評価や期待として受けとめ、それぞれの業務の改善に結びつけました。そして、「感謝・評価」の声は、わたしたちに大きな勇気と元気を与えていただきました。本当にありがとうございました。

今般、この一年間にいただいた「組合員・お客さまの声」や、わたしたちの取り組み内容を本誌にまとめさせていただきました。ご一読いただければ幸いに存じます。

これからも、「組合員・お客さまの声」を「わたしたちのタカラモノ」として大切にし、それらのご指摘にお応えすべく、たゆまぬ努力を続けてまいります。引き続きのご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

全労済 代表理事 理事長
なか せこ ひろし
中世古 廣司

●各種お問い合わせ・連絡窓口●

■病気やけが、住宅災害、自動車事故にあわれたとき

病気やけがに関する
事故受付専用ダイヤル

全労済共済金センター

 **0120-580-699**

受付時間●平日9:00～19:00(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)

※自動音声でご案内後、担当者におつなぎします。

住宅災害に関する
事故受付専用ダイヤル

住宅損害受付センター

 **0120-131-459**

受付時間●24時間・365日

マイカー共済の
事故受付専用ダイヤル

マイカー共済事故受付センター  **0120-0889-24**

受付時間●24時間・365日

■資料のご請求、ご契約内容の確認や変更などの各種手続きに関するお問い合わせ・ご相談

お電話の場合

全労済お客様サービスセンター  **0120-00-6031**

受付時間●平日9:00～19:00 土曜9:00～17:00(日曜・祝日・年末年始を除く)

※自動音声でご案内後、担当者におつなぎします。

ご来店の場合

都道府県本部・支所・共済ショップ・ぐりんぼう などの窓口

受付時間●店舗により異なります。各店舗までお問い合わせください。

※全労済ホームページでもご確認いただけます。

- パソコンから：トップページ▶お近くの相談窓口
- 携帯から：トップページ▶最寄りの全労済
- スマートフォンから：トップページ▶窓口一覧

全労済
ホームページの場合

- 各種共済商品の資料請求
- 住所変更届・振替口座変更届のご請求

※火災共済・自然災害共済にご契約されている方、海外へのご転居など受付できない場合があります。詳しくは、ホームページにてご確認ください。

■苦情に関する受付窓口

全労済お客様相談室  **0120-603-180**

受付時間●平日9:00～17:00(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)

全労済ホームページ (苦情受付専用ページでもお受けしています。)

受付時間●24時間・365日

- パソコンから：トップページ▶お問い合わせ▶お客さまの声受付
- 携帯から：トップページ▶お問い合わせ▶苦情の受付
- スマートフォンから：トップページ▶お問い合わせ▶苦情の受付



苦情対応マネジメントシステム

