

## 苦情・紛争の解決促進等に関する細則

(目的)

### 第1条

この細則は、「苦情・紛争の解決促進等に関する規程」(以下「規程」という。)の運用に関し、必要な事項を定める。なお、この細則で使用する用語は、特段の定めがない限り、規程で使用する用語と同じ意味において用いる。

(体制)

### 第2条

1. 全国相談所の統括責任者は、同相談所を担当する常務理事(以下「担当常務」という。)とする。
2. 担当常務は、所長及び所員を任命する。

(受付日時)

### 第3条

相談所の受付日時は、原則として次のとおりとする。

- ・月曜日～金曜日(祝日及び各協会の休業日を除く)
- ・午前9時～午後5時

(受付事務)

### 第4条

相談所は、顧客等から苦情等の申し出があったときは、手続きの概略を説明し、苦情等を受け付けたときは、別に定める様式に内容等を記載する。

(他機関への取次ぎ)

### 第5条

地区協会は、当該相談所を設置・運営する地区協会の会員でない組合等の業務に関する苦情の申し出を受けたときは、原則として全国相談所へ取り次ぐものとする。

2. 規程第10条第2項に定める他の団体の苦情等処理機関への取次ぎにあたっては、次の各号に定めるところによる。

- ① 顧客等からの苦情の申し出が信託業務に関するものであるときは、一般社団法人信託協会信託相談所に取り次ぐものとする。
- ② 顧客等からの苦情の申し出が保険業務に関するものであるときは、一般社団法人生命保険協会生命保険相談所又は一般社団法人日本損害保険協会そんがい

ほけん相談室に、それぞれ取り次ぐものとする。

③ 顧客等からの苦情の申し出が証券業務（日本証券業協会に加盟している信用組合の場合に限る。）に関するものであるときは、特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センターに取り次ぐものとする。

3. 前項各号の取次ぎにあたっての手続きは、別に定める。

（顧客等への説明）

#### 第6条

規程第9条の「組合等から説明することが適当と判断するとき」とは、次の各号のいずれかに該当する場合をいう。

- ① 相談所から組合等へ苦情等の内容を連絡した際、組合等が自ら説明する旨を明らかにしている場合
- ② 相談所への組合等の報告内容が、顧客等に説明するには不十分である旨を、相談所から当該組合等に通知している場合

（センター以外の紛争解決機関と協定を締結する際の連絡）

#### 第7条

地区協会及び組合等は、センター以外の紛争解決機関の利用に関して、当該紛争解決機関と協定を締結する場合は、予め全国相談所にその旨を連絡するものとする。

（センター利用の対象外となる場合）

#### 第8条

規程第10条第1項のセンター利用の申し出に関して、当該苦情の内容が次の各号のいずれかに該当する場合には、協定書等により利用の対象外となる場合がある。

- ① 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。）
- ② 訴訟が終了もしくは訴訟中、又は民事調停が終了もしくは民事調停中のものである場合
- ③ 弁護士（弁護士会によるものを含む。）のあっせん・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合
- ④ 組合等の経営方針や融資態度あるいは組合等の役職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、規程によるセンター利用が適当でないと認められる場合
- ⑤ 不当な目的で又はみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合

(センターの利用時の確認事項)

第9条

全国相談所は、規程第10条第1項の案内をする場合は、当該苦情の内容が同項及び前条に照らして、センター利用の対象であることを確認するとともに、必要に応じリーフレット等を交付のうえ、次の各号に掲げる事項を当該顧客等に説明し了解を得るものとする。

- ① 相手方である組合等が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該組合等はセンター利用の求めに応じないことがあること
- ② センター利用に関する具体的な手続きは、規程・細則及び弁護士会との協定等のほか、当該センターを設置・運営する弁護士会の規則等によること
- ③ 弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該センターを設置・運営する弁護士会の手続きに従うこと
- ④ 顧客等のセンター利用に係る申立手数料および期日手数料は、原則として中央協会が負担するものとするが、和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該センターを設置・運営する弁護士会の規則等に従い、顧客等も成立手数料を負担する必要があること
- ⑤ 仲裁手続きを進めるためには、相手方である組合等との間で「仲裁合意」が別に必要なこと
- ⑥ 申込みにあたり確認した事項に関して虚偽の事項がある場合には、センターの利用を取り消すことがあること

(全国相談所への報告)

第10条

規程第12条の報告は、原則として4半期毎に別に定める様式により行う。

(理事会への報告)

第11条

規程第13条第1項の報告は、苦情等の受付状況及び対応結果等の概要並びに原因・改善策等の概要について、とりまとめのうえ行う。

(記録の保存・公表)

第12条

規程第14条第1項の保存期間は、10年とする。

2. 苦情等の受付状況及び対応結果等の概要並びに原因・改善策等の概要は、前条の理事会への報告後、各組合に送付する。

(組合担当部署の届出)

第 13 条

規程第 17 条の届出は、別に定める様式により行う。

(処理結果報告)

第 14 条

規程第 7 条第 4 項の報告は、別に定める様式により行う。

(要領の制定)

第 15 条

この細則に基づく事務処理要領は別に定める。

(細則・要領の改廃)

第 16 条

この細則及び事務処理要領の改廃は、中央協会理事会の議を経て行う。

(施行)

第 17 条

この細則は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附則(平成 20 年 2 月 1 日)

この細則改正(第 2 条、第 4 条、第 5 条関係)は、平成 20 年 3 月 1 日から施行する。

附則(平成 13 年 7 月 1 日)

この細則改正(第 1 条～第 17 条)は、平成 23 年 7 月 1 日から施行する。

附則(平成 26 年 5 月 23 日)

この細則改正(第 5 条及び第 16 条)は、平成 26 年 5 月 23 日から施行する。