

## 苦情・紛争の解決促進等に関する規程

### (目的)

#### 第1条

苦情・紛争の解決促進等に関する規程（以下「規程」という。）は、中小企業等協同組合法・金融商品取引法の規定等に基づく金融ADR(注)制度として、信用組合および全国信用協同組合連合会（以下「組合等」という。）の顧客及び顧客になろうとする者（以下「顧客等」という。）からの組合等の業務に関する相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）について、公平・公正・中立な立場から、迅速、誠実かつ透明度の高い処理・解決を図るための手続等を定め、もって、組合等業務に対する顧客等の理解と信頼を深め、顧客等の正当な利益等の保護に資することを目的とする。

(注)ADR(Alternative Dispute Resolution 代替的紛争解決=裁判外紛争解決手続)：訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決の方法をいう。

### (苦情等の定義)

#### 第2条

この規程における用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

##### 1. 苦情

組合等の商品、サービス及び業務等に関して、組合等に対する不満足の表明であるものをいう。

##### 2. 紛争

前項に定める苦情のうち、当事者間による解決ができず、第10条第1項に定める東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下「東京三弁護士会」という。）の運営する「仲裁センター等」（以下「センター」という。）、第2項に定める他の団体の苦情等処理機関または第3項に定めるその他の紛争解決機関を利用して解決を図ろうとするものをいう。

##### 3. 相談

顧客等からの申し出のうち、第1項に定める苦情に該当する事由を除いたものをいう。

### (「しんくみ相談所」の設置等)

#### 第3条

第1条の目的を達成するため、顧客等から苦情等の申し出を受け付ける窓口と

して一般社団法人全国信用組合中央協会（以下「中央協会」という。）に設置するものを「しんくみ相談所」（以下「全国相談所」という。）、地区協会に設置するものを「地区しんくみ苦情等相談所」（以下「地区相談所」という。）とする（全国相談所及び地区相談所を総称し、以下「相談所」という。）。

2. 地区相談所は各々の地区協会の会員信用組合に係る事案について対応する。
3. 全国相談所と地区相談所は、相互に連携のうえ協力して第1条の目的達成に努めるものとする。
4. 相談所は、苦情等の対応にあたり、その他関係機関との連携に努めるものとする。

（苦情等申出人の範囲）

#### 第4条

相談所が苦情等を受け付ける申出人の範囲は、当該苦情に係る顧客等本人（法人を含む）またはその代理人及び当該取引を行っている組合等とする。代理人は、原則として、親権者、相続人、法定後見人または弁護士とする。

（取扱う苦情等の範囲）

#### 第5条

相談所で受け付ける苦情等は、顧客等または組合等から申し出があった第2条に規定する事項の他、他の苦情・紛争解決支援機関等より相談所に紹介があった事項とする。

2. 申し出の事項が第2条に定める苦情等に該当しない場合であっても、適切な窓口を紹介する等、誠意を持って対応するものとする。

（相談所の対応）

#### 第6条

相談所は、顧客等から組合業務に関して苦情等の申し出があった場合は、これを誠実に受け付け、迅速かつ適切な処理・解決を図ることとする。

2. 相談所は、苦情等申し出の受付・対応にあたって、常に公平・公正・中立な態度を保持するとともに、苦情等を申し出た顧客等から事情を十分聴き取る等により、顧客等の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。
3. 相談所は、第1項で受け付けた苦情等について、顧客等本人（法人を含む）またはその代理人から解決を求められた場合には、当該顧客等の了解を得たうえで、当該組合等に対して、申し出のあった苦情等の迅速な解決を求めるものとする。なお、当該顧客等の了解が得られなかった場合は、相談所は当事者で

はないことから、求めに応じた十分な回答等ができないことがある旨を伝えたい  
うえで、誠意を持って可能な限りの対応を行う。

4. 顧客等からの申し出内容が第 2 条第 2 項に規定する紛争に該当する場合は、  
相談所は前項の対応を行わず、第 10 条の規定によりセンターの利用について案  
内することができる。

5. 相談所は、苦情等の処理・解決にあたり必要があると認めるときは、当該組  
合等に対して、その処理・解決に向けた取組みについて、文書又は口頭による  
説明・報告を求めるものとする。

#### (組合等の対応)

##### 第 7 条

組合等は、本規程による苦情等の解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応し  
なければならない。

2. 組合等は、相談所から事実関係の調査・確認について説明を求められたと  
きはこれに協力しなければならない。

3. 前項の調査・確認には資料提供等を含むものとする。ただし正当な理由が  
ある場合はこの限りではない。

4. 組合等は、苦情等の解決に関する対応結果及び対応状況を、苦情等の処理・  
解決時に相談所に報告しなければならない。

5. 組合等は、苦情等を真摯に受け止め、再発防止策・未然防止策など必要な  
内部態勢の整備に努めるものとする。

#### (苦情等解決支援を行わない場合)

##### 第 8 条

相談所は、以下のいずれかに該当する場合は、苦情等の解決支援は行なわない  
こととする。なおこの場合には、当該顧客等にその旨を具体的に説明するもの  
とする。

①第 5 条に規定する苦情等の範囲外の場合

②第 6 条に規定する苦情等申出人の範囲外の場合

③訴訟が終了又は訴訟中の場合（民事調停等を含む）

④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

⑤苦情の内容が、組合の経営方針あるいは組合の役職員個人に係わる事項の場  
合

⑥明らかに不当な目的で又はみだりに苦情等の申し出をしたと認められる場合

⑦一事案について、再度、苦情等の処理・解決支援の申し出がなされている場

合

(顧客等への説明)

#### 第 9 条

相談所は、苦情等を申し出た顧客等の求めに応じて、第 7 条により報告された組合等の対応結果を当該顧客等に説明するものとする。ただし、組合等から説明することが適当と判断するときはこの限りではない。

(仲裁センター等の利用の案内)

#### 第 10 条

相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客等または相談所もしくは組合等への申出から 2 か月を過ぎても苦情の解決が図られていないとする顧客等から、その旨の申し出を受けたとき、またはセンターの利用の申し出が顧客等からあったときは、全国相談所は当該顧客等が取引する組合等が東京三弁護士会に受諾書を提出していることを確認のうえ、細則の定めるところにより、中小企業等協同組合法および金融商品取引法の規定等に基づく金融 ADR 制度における紛争解決機関として、センターの利用が可能であることを説明し、利用の申込みに関する意思を確認するものとする。なお、地区相談所にあつては、全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。

2. 前項に関わらず、相談所が受付けた苦情等が信託業務、保険業務または証券業務に関するもので、組合等と顧客等との間の話し合いでは解決が困難であると判断したときは、当事者の合意のもと他の団体の苦情等処理機関に取次ぐことができる。

3. 相談所は、苦情の解決に当たり、当事者の合意のもと前 2 項に定める紛争解決機関・苦情処理機関以外の紛争解決機関の窓口を紹介することができる。

(仲裁センター等に関する対応)

#### 第 11 条

全国相談所は、前条第 1 項の手続きを経て、当該顧客等からセンターの利用の申込みがある場合、または組合等（東京三弁護士会に受諾書を提出した組合等に限る。以下、本条において同じ。）がセンターを利用して苦情の解決を図ろうとする場合には、相手方に対してその旨通知する。

2. 前項の通知を受けた組合等は、別に中央協会が東京三弁護士会と締結した協定書（以下「協定書」という。）および東京三弁護士会の規則等の定めるところにより、顧客等からのセンター利用の求めに応じるものとする。

3. 顧客等は、紛争の解決に当たり、全国相談所に申し出ることなく、直接、センターを利用することができる。この場合にあっても、相手方である組合等は、協定書および東京三弁護士会の規則等の定めるところにより、顧客等からのセンターの利用の求めに応じるものとする。
4. 顧客等および組合等は、東京三弁護士会の規則等に基づく現地調停および他の弁護士会への移管調停を利用することができる。
5. 全国相談所は、苦情の解決に当たり地区協会等及び組合等が個別に締結している仲裁センターに取次ぐことができる。
6. 組合等は、第2項によりセンターの利用の求めに応じた場合、あっせん・仲裁期日に出席するとともに、センターからあっせん・仲裁手続きに必要な資料の提出を求められたときには、正当な理由がある場合を除き、これに応じなければならない。
7. 組合等は、センターから和解案の受諾の勧告がなされた場合には、これを受諾するよう努めるものとする。なお、組合等がセンターから提示された和解案を受諾しない場合、当該組合等はセンター及び全国相談所に対し、受諾しない理由を文書（様式任意）により説明しなければならない。
8. 組合等は、センターから特別調停案の提示があった場合には、中企法第69条の5で準用する銀行法第52条の67第6項各号および金融商品取引法第156条の44第6項各号に規定する場合を除き、同調停案を受諾しなければならない。

（全国相談所への報告）

第12条

地区相談所は、苦情等の実施状況を記録し保管するとともに、定期的に全国相談所に報告するものとする。

（理事会への報告および改善措置）

第13条

中央協会は、全国相談所および地区相談所から報告された苦情等の受付状況及び対応結果をとりまとめ、定期的に理事会へ報告するものとする。

2. 中央協会は、組合等に本規程の著しい不遵守が認められる場合には、当該組合等から事情を聴取したうえ、必要に応じ、理事会にその内容を報告するとともに、当該組合等に正当な理由がないと判断した場合には、当該組合等に対して、改善の措置を求めるものとする。

3. 中央協会は、前項の改善の措置に係る概要を公表することができる。

（記録の保存・公表）

#### 第 14 条

相談所は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。

2. 相談所は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する概要を定期的に公表する。

なお、関係者のプライバシー等に係るもの及び本人が特定されるおそれがあるものは非公開とし、かつ漏洩等の発生しないよう安全管理に努めることとする。

(再発防止・未然防止・対応能力の向上)

#### 第 15 条

相談所は、相談所及び各組合で受け付けした苦情・紛争事例を収集し、当該苦情等の発生原因の情報等を組合等に提供することにより、同種の苦情等の再発防止・未然防止並びに対応能力の向上を図るものとする。

(相談所の責務等)

#### 第 16 条

相談所及び組合等は、相談所の周知に積極的に努めるものとする。

2. 中央協会及び相談所は、研修等により、苦情等の受付・対応をする者（以下「担当者」という。）の育成に努めるものとする。

3. 相談所の担当者または担当者であった者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

4. 苦情等の受付に関して知り得た情報は、苦情等の解決および再発防止の目的にのみ利用する。

(組合等担当部署の届出)

#### 第 17 条

組合等は、苦情等の申し出に関し、相談所から連絡を受け、対応する担当部署及びその責任者名等を相談所に届け出ることとする。担当部署及び責任者名等に変更があった場合も同様とする。

(規程の改廃)

#### 第 19 条

この規程の改廃は、理事会の決議によるものとする。

(施行)

#### 第 20 条

この規程は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附則（平成 20 年 2 月 1 日）

この規程改正（第 1 条、第 2 条、第 3 条、第 4 条、第 8 条、第 9 条、第 11 条、第 13 条関係）は、平成 20 年 3 月 1 日から施行する。

附則（平成 22 年 9 月 17 日）

この規程改正（第 1 条～第 11 条、第 15 条、第 17 条関係）は、平成 22 年 10 月 1 日から施行する。

附則（平成 23 年 5 月 20 日）

この規程改正（第 1 条～第 12 条、第 14 条、第 16 条～第 20 条関係）は、平成 23 年 6 月 1 日から施行する。

附則（平成 24 年 5 月 18 日）

この規程改正（第 3 条関係）は、平成 24 年 5 月 18 日から施行する。

附則（平成 26 年 5 月 23 日）

この規程改正（第 11 条関係）は、平成 26 年 5 月 23 日から施行する。