

# 苦情・紛争解決支援規程

## 目 次

第1章 総則	1
第1条 目的	1
第2条 苦情・紛争の定義	1
第2章 苦情・紛争解決支援手続	1
第3条 「ろうきん相談所」の設置	1
第4条 相談所の責務	1
第5条 取り扱う苦情等の範囲	2
第6条 苦情等申出人の範囲	2
第7条 苦情等解決支援を行わない場合	2
第8条 顧客への説明	2
第9条 標準処理期間	3
第10条 仲裁センターの案内	3
第11条 仲裁センター利用に対する対応	3
第12条 理事会への報告	3
第13条 記録の保存・公表	3
第14条 再発防止・対応能力の向上	4
第3章 金庫との連携	4
第15条 金庫担当部署の届出	4
第16条 金庫の責務	4
第17条 顧客への周知	4
付 則	
第18条 細則の制定	4
第19条 規程の改廃	5
第20条 施行	5

## 第1章 総 則

(目的)

**第1条** 苦情・紛争解決支援規程（以下「規程」という。）は、会員及び会員の構成員等労働金庫（以下「金庫」という。）の利用者（以下「顧客」という。）から、苦情・紛争（以下「苦情等」という。）の申し出を受け付け、公平・公正な立場から、迅速、誠実かつ透明度の高い解決を図ることにより、金庫の業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。

(苦情・紛争の定義)

**第2条** 苦情とは、金庫の商品、サービス及び営業活動等に関して、金庫に対する不満足 of 表明であるものをいう。

2 紛争とは、前項の苦情のうち当事者間による解決ができず、顧客から、本規程に沿った解決支援の申し出があるものをいう。

## 第2章 苦情・紛争解決支援手続

(「ろうきん相談所」の設置)

**第3条** 第1条の目的を達成するため、顧客から苦情等解決支援の申し出を受け付ける窓口を（社）全国労働金庫協会（以下「協会」という。）に設置し、名称を「ろうきん相談所」（以下「相談所」という。）とする。

(相談所の責務)

**第4条** 相談所は、顧客から、金庫の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、迅速かつ透明な解決を図ることとする。

2 相談所は、苦情等申し出の受け付けにあたって、常に公平・公正な態度を保持するとともに、苦情等を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客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、苦情等の解決にあたり必要があると認めるときは、当該金庫に対して、その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。

4 相談所は、苦情等の解決支援を担当する職員の育成に努めなければならない。

(取り扱う苦情等の範囲)

**第5条** 相談所で受け付ける苦情等は、顧客から申し出があった事項の他、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 申し出事項が第2条に定める苦情等に該当しない場合は、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。

(苦情等申出人の範囲)

**第6条** 相談所が苦情等を受け付ける申出人の範囲は、顧客本人の他、親権者、相続人、法定後見人とする。なお、代理人を含むものとする。

(苦情等解決支援を行わない場合)

**第7条** 相談所は、以下のいずれかに該当する場合は、苦情等の解決支援を行わないこととする。なお、この場合には、当該顧客に、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 訴訟係争中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む）
- ④ 弁護士のおっせん・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合
- ⑤ 苦情内容が、金庫の経営方針あるいは金庫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 苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過している場合
- ⑧ 一事案について、再度、苦情等の解決支援の申し出がなされている場合

(顧客への説明)

**第8条** 相談所は、苦情等を申し出た顧客の求めに応じて、金庫より報告された対応結果を当該顧客に説明するものとする。ただし、金庫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。

- 2 前項に規定する「金庫から説明することが適当と判断するとき」とは、以下の場合をいう。
- ① 相談所から金庫へ苦情等の内容を連絡した際、金庫自らが説明する旨を明らかにしている場合
  - ② 相談所への金庫の報告内容が、顧客に説明するには不十分である旨、相談所から当該金庫に通知している場合

(標準処理期間)

**第9条** 相談所及び金庫は、顧客から苦情等解決支援の申し出を受理した日から3ヶ月以内に、当該苦情等の解決が図られるよう努めるものとする。

- 2 相談所は、苦情等の解決にあたり苦情等を申し出た顧客と金庫双方の合意が見出されず解決不能に陥った場合は、双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案又

は解決のための方向性を提示できるものとする。この場合、金庫はこれを尊重する。

(仲裁センターの案内)

**第 10 条** 相談所は、第 8 条による説明では納得が得られない顧客又は第 9 条第 1 項の標準処理期間を超えて苦情等の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けた時は、裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センターがあることを説明し、当該仲裁センターが受入れ可能である事を確認のうえ、利用申込みに関する手続きについて案内する。

(仲裁センターに関する対応)

**第 11 条** 相談所は、第 10 条により、顧客に仲裁センターの案内をした場合は、当該金庫に対してその旨通知することとする。

2 前項の通知を受けた金庫は、顧客が仲裁センターの利用を希望した場合、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、仲裁センターの利用に応じるものとする。

3 金庫は、前項により仲裁センターの利用に応じた場合、仲裁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、これに応じるよう努めるものとする。

4 金庫は、仲裁センターから和解・仲裁案の提示を受けた場合は、これを尊重するよう努めるものとする。なお、金庫が仲裁センターから提示された和解・仲裁案を受諾しない場合、金庫は相談所の求めに応じ、受諾しない理由を説明するものとする。

(理事会への報告)

**第 12 条** 相談所は、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 相談所は、金庫に本規程の著しい不遵守が認められる場合には、当該金庫から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会にその内容を報告するものとする。

(記録の保存・公表)

**第 13 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する。

(再発防止・対応能力の向上)

**第 14 条** 相談所は、相談所及び各金庫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金庫に提供することにより、同種の苦情等の再発防止並びに対応能力の向上を図るものとする。

### 第 3 章 金庫との連携

(金庫担当部署の届出)

**第 15 条** 金庫は、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等に変更があった場合も同様とする。

(金庫の責務)

**第 16 条** 金庫は、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 金庫は、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 金庫は、苦情等解決に関する対応結果及び対応状況を、苦情等の解決時及び標準処理期間終了時に相談所に報告しなければならない。

5 金庫は、苦情等を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講ずるものとする。

(顧客への周知)

**第 17 条** 相談所及び金庫は、相談所の周知に積極的に努めるものとする。

### 付 則

(細則の制定)

**第 18 条** この規程の運用に必要な事項は、常務会の議を経て別に定める。

(規程の改廃)

**第 19 条** この規程の改廃は、理事会の議を経て行う。

(施行)

**第 20 条** この規程は、2002 年 7 月 1 日から施行する。

2 この規程の改正は、2008 年 4 月 24 日から施行する。

3 この規程の改正は、2009 年 8 月 1 日から施行する。