

# 苦情処理・紛争解決支援規程

## 目 次

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

## 第1章 総 則

(目的)

第1条 苦情処理・紛争解決支援規程(以下「規程」という。)は、労働金庫法・金融商品取引法の規定に基づく労働金庫ADR<sup>(注)</sup>制度として、会員及び会員の構成員等、労働金庫及び労働金庫連合会(以下「金庫等」という。)の利用者(以下「顧客」という。)から、相談・苦情・紛争等(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処理・解決を図ることにより、金庫等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。

<sup>(注)</sup>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。

(相談・苦情・紛争の定義)

第2条 相談とは、顧客からの一般的な問合わせや相談であって、次号の「苦情」に該当する事案を除いたものをいう。

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

3 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 ろうきん相談所

(「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。

### 第2章の2 苦情等処理手続

(相談所の責務)

第4条 相談所は、顧客から、金庫等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、苦情等の処理・解決にあたり必要があると認めたときは、当該金庫等に対  
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。

4 相談所は、苦情等の処理・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、他の苦情処理・  
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。

(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(自然人に限らないもの  
とする。)又はその代理人とする。代理人は原則として、親権者、後見人、成年後見人、  
任意後見人または弁護士とする。

(苦情等処理・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、苦情等の処理・解決支援は行わ  
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（弁護士会によるものを含む。）
- ⑤ 苦情内容が、金庫等の経営方針あるいは金庫等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、金庫等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。

2 前項に規定する「金庫等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 相談所から金庫等へ苦情等の内容を連絡した際、金庫等自らが説明する旨を明らかにしている場合
- ② 相談所への金庫等の報告内容が、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等に通知している場合

（標準処理期間）

第9条 相談所及び金庫等は、顧客から苦情等処理の申し出を受理した日から2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。

## 第2章の3 紛争解決支援手続

（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、労働金庫法・金融商品取引法の規定に基づくADR制度における裁判外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、当該金庫等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等は、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、原則として仲裁センターの利用に応じなければならない。

3 金庫等は、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、これに積極的に応じるものとする。

4 金庫等は、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、金庫等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、金庫等は仲裁センターに対し、受諾しない理由を説明しなければならない。

## 第2章の4 報告・記録等

（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、金庫等に本規程の著しい不遵守が認められる場合には、当該金庫等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・未然防止・対応能力の向上)

第 14 条 相談所は、相談所及び各金庫等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。

### 第 3 章 金庫等との連携

(金庫等担当部署の届出)

第 15 条 金庫等は、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等に変更があった場合も同様とする。

(金庫等の責務)

第 16 条 金庫等は、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 金庫等は、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 金庫等は、苦情等処理・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 相談所及び金庫等は、相談所の周知に積極的に努めるものとする。

### 附 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。
  - 4 この規程の改正は、2010 年 10 月 1 日から施行する。