

苦情処理・紛争解決支援規程に関する細則

目 次

第1条	目的	1
第2条	体制	1
第3条	取扱時間	1
第4条	受付事務	1
第5条	代理人の定義	1
第6条	(削除)	1
第7条	仲裁センター等利用時の注意事項	1
第8条	仲裁センター等利用時の確認事項	2
第9条	仲裁センター等利用時の通知	2
第10条	金庫等が仲裁センター等の利用に応じない場合の 手続き	2
第11条	(削除)	2
第12条	理事会への報告等	2
第13条	記録の保存・公表	3
第14条	金庫等担当部署の届出	3
第15条	処理結果報告	3
第16条	細則・要領の制定	3
第17条	細則・要領の改廃	3

(目的)

第1条 この細則は、「苦情処理・紛争解決支援規程」(以下「規程」という。)の運用に関し、必要な事項を定める。

(体制)

第2条 (社)全国労働金庫協会(以下「協会」という。)は、規程第3条に定める「ろうきん相談所」(以下「相談所」という。)をコンプライアンス室に置く。

2 相談所の統括責任者は、協会コンプライアンス室担当専務理事とする。

3 協会専務理事は、所長、副所長及び若干名の所員を任命する。

(取扱時間)

第3条 相談所の受付時間は次のとおりとする。

<受付時間>月曜日～金曜日(祝日および協会の休業日を除く)
午前9時～午後5時

(受付事務)

第4条 顧客からの苦情等処理・解決支援の申し出を受け付けた際は、別紙【様式1】に記入のうえ、内容等を、別紙【様式2】に記載する。

2 苦情等処理・解決支援の申し出を受け付ける際は、当該顧客に以下の内容を説明する。

手続きの概要

規程・細則の交付希望の有無

標準処理期間および同期間到来時の取扱い

(代理人等の定義)

第5条 規程第6条に定める「代理人」には、一定の親族関係にある者を含む。なお、「顧客本人」には相続人を含む。

第6条 (削除)

(仲裁センター等利用時の注意事項)

第7条 規程第10条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。)が運営する紛争解決センター並びに仲裁センター(以下「仲裁センター等」という。)の案内は、当該苦情等の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。

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。)

訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中の者である場合

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。)

苦情内容が、金庫等の経営方針あるいは役職員個人に係わる事項の場合

明らかに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

(仲裁センター等利用時の確認事項)

第 8 条 規程第 10 条に定める仲裁センター等を案内する際には、適宜リーフレット等を交付のうえ、以下の事項を当該顧客に説明し了解を得るものとする。

仲裁センター等は、東京都以外の顧客にあっても利用可能であること

東京三弁護士会内で開催される和解手続期日（以下「期日」という。）に出席することができない地域に在住等している顧客にあっては、テレビ会議等により在住地等の弁護士会館等において、仲裁センター等の手続きが利用可能であること

顧客の在住地等の弁護士会の態勢によっては、期日に出席することができない地域に在住等している顧客にあっても、仲裁センター等より当該在住地等の弁護士会へ苦情等を移管することが可能であること

相手方である労働金庫又は労働金庫連合会（以下「金庫等」という。）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、当該金庫等は仲裁センター等の利用の求めに応じないことがあること

仲裁センター等利用に関する具体的な手続きは、規程・細則及び協会が東京三弁護士会と締結する協定のほか、当該仲裁センター等を設置・運営する東京三弁護士会の規則等によること

弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該仲裁センター等を設置・運営する東京三弁護士会の手続きに従うこと

和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該仲裁センター等を設置・運営する東京三弁護士会の規則等に従い手数料を負担すること

仲裁手続きを進めるためには、相手方である金庫等との間で「仲裁合意」が別に必要なこと

申込みにあたって確認した事項に関して虚偽の事項がある場合には、利用を取り消すことがあること

(仲裁センター等利用時の通知)

第 9 条 規程第 11 条第 1 項に定める金庫等への通知は、別紙【様式 2】により行う。

2 同項に定める顧客への通知は、仲裁センター等から別途、手続きの詳細が案内される旨、顧客が希望する電話番号等に通知する。

(金庫等が仲裁センター等の利用に応じない場合の手続き)

第 10 条 前条第 1 項による通知をした金庫等が、仲裁センター等の利用に応じない場合は、別紙【様式 3】により、合理的な理由を記入しなければならない。

2 前項の文書は、仲裁センター等の利用を希望した顧客から求めがあれば開示する。

第 11 条 (削除)

(理事会への報告等)

第 12 条 規程第 12 条第 1 項に定める理事会への報告は、苦情等の取扱状況並びに処理結果及び原因・改善策等の概要について、半期分（4～9 月及び 10～3 月）をとりまとめて行う。

- 2 同条第 3 項に定める報告は、苦情等が金庫等の経営に影響を及ぼす等の重大性や緊急性を有する可能性があるものと所長が判断した場合、速やかに専務理事に行うものとする。

(記録の保存・公表)

第 13 条 規程第 13 条第 1 項に定める保存期間は、苦情等の処理・解決日より 5 年間とする。

- 2 苦情等の取扱状況並びに処理結果及び原因・改善策等は、前条第 1 項に定める理事会への報告後、各金庫等に送付する。

(金庫等担当部署の届出)

第 14 条 規程第 15 条に定める届出は、別紙【様式 4】により行う。

(処理結果報告)

第 15 条 規程第 16 条第 4 項に定める報告は、別紙【様式 5】により行う。

(細則・要領の制定)

第 16 条 規程及びこの細則に基く事務処理要領は別に定める。

(細則・要領の改廃)

第 17 条 この細則及び事務処理要領の改廃は、常務会の議を経て行う。

附 則 (2002 年 6 月 24 日協会常務会決議)
この細則は、2002 年 7 月 1 日から施行する。

附 則 (2004 年 4 月 20 日協会常務会決議)
この細則の改正は、2004 年 4 月 20 日から施行する。

附 則 (2005 年 4 月 19 日協会常務会決議)
この細則の改正は、2005 年 4 月 19 日から施行する。

附 則 (2009 年 7 月 21 日協会常務会決議)
この細則の改正は、2009 年 6 月 30 日から施行する。

附 則 (2010 年 9 月 21 日協会常務会決議)
この細則の改正は、2010 年 10 月 1 日から施行する。

附 則 (2011 年 5 月 17 日協会常務会決議)
この細則の改正は、2011 年 6 月 1 日から施行する。