

## JAバンク苦情等対応要領

### 1 目的

この要領は、当組合の信用事業の業務（信用事業の業務において取得した個人情報を含む。以下同じ。）に関して組合員等利用者からの相談・苦情等について迅速公平かつ適切に対処し、金融ADR制度等も踏まえつつ、当組合における利用者サポート等の管理を行うための体制、役割等を定め、円滑な解決を図るとともに、業務の改善と利用者満足度の向上に役立て、これにより当組合の業務への利用者の信頼性を確保することを目的とする。

### 2 定義等

#### (1) 利用者等

この要領における「利用者等」とは、当組合の信用事業の業務（農業協同組合法その他関係法令等により、当組合が行うことを認められたものをいう。）の利用者（利用者になろうとする者を含む。）をいう。

#### (2) 利用者サポート等

この要領における「利用者サポート等」とは、利用者等からの問い合わせ・相談・要望、苦情および紛争への対処（金融ADR制度において求められる措置・対応を含む。）をいう。

#### (3) 相談・苦情等

この要領の対象となる「相談・苦情等」とは、次の各号のいずれかに該当するものおよびそれらに準ずるもの（業務の外部委託先が行う委託業務への相談・苦情等を含む。）をいう。

##### a 問い合わせ・相談

利用者等からの、一般的な問い合わせ・相談であって、次号の「要望・苦情」に該当する事案を除いたものをいう。

##### b 要望・苦情

提供された金融商品・サービスの内容または業務に関して、利用者等が当組合に対して不満足を表明してきたものをいう。

##### c 紛争

前号の「要望・苦情」のうち、組合と利用者等の間では解決ができず、利用者等から外部機関（弁護士会仲裁センター等）を利用して解決を図りたいという申し出があったものをいう。

#### (4) 利用者サポート等管理部署

この要領における「利用者サポート等管理部署」とは、利用者サポート等の全体的管理業務を担当する部署をいい、管理部とする。

#### (5) 相談・苦情等総括部署

この要領における「相談・苦情等総括部署」とは、信用事業に関する相談・苦情等

の総括的業務を担当する部署をいい、金融部とする。

(6) 苦情処理措置

当組合は、自ら苦情への公正かつ的確な対処にかかる業務運営体制・内部規則を整備のうえ公表するとともに、鹿児島県JAバンク相談所（以下「県相談所」という。）とも連携・協力して苦情対応を実施する。

(7) 紛争解決措置

当組合は、県相談所を経由して弁護士会仲裁センター（公益社団法人「総合紛争解決センター」を含む。以下同じ。）を利用することにより紛争解決にあたる。

### 3 申出人の範囲

当組合が相談・苦情等を受け付ける申出人の範囲は、利用者等本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、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。なお、本人確認が必要な場合には、個人情報の開示等に関する手続第4条（本人の確認）に規定する方法により確認する。

### 4 利用者サポート等体制

利用者サポート等に対応するための当組合の信用事業に関する体制は、次のとおりとする。

(1) 利用者サポート等管理責任者の業務

利用者サポート等管理責任者（利用者サポート等管理部署の部長をいう。）は、当組合の事業に関する相談・苦情等にかかる次の業務を行う。

- a 当組合が受け付けた相談・苦情等（県相談所を通じて受け付けたものを含む。）にかかる対応状況のモニタリングと利用者サポート等を行う態勢の整備
- b 相談・苦情等のコンプライアンス委員会、内部監査部署、理事会、監事への報告
- c 相談・苦情等を反映した業務改善等への取組み
- d 金融円滑化管理責任者との連携

(2) 相談・苦情等総括責任者の業務

相談・苦情等総括責任者は、当組合の信用事業に関する相談・苦情等にかかる次の業務を行う。

- a 当組合の信用事業に関する相談・苦情等にかかる利用者サポート等の統括
- b 相談・苦情等総括担当者（補助者を配置した場合は補助者を含む。以下同じ。）の個人情報取扱者への選定およびコンプライアンス統括部署への届出
- c 利用者サポート等管理部署への相談・苦情等にかかる報告

(3) 相談・苦情等総括担当者の業務

相談・苦情等総括担当者は、当組合の信用事業に関する相談・苦情等にかかる次の業務を行う。

- a 利用者等からの信用事業にかかる相談・苦情等を受け付ける窓口（以下「JAバンク相談・苦情等受付窓口」という。）業務

- b JAバンク相談・苦情等受付窓口で受け付けた相談・苦情等にかかる利用者サポート等と、相談・苦情等対応記録簿（様式1）、（以下「記録簿」という。）の作成
  - c 県相談所を通じた相談・苦情等の受付とその対応結果の県相談所への報告（JAバンク相談所が定める「苦情対応結果報告書」（様式2）により県相談所へ報告する。）
- (4) 本支所の体制
- 本支所の体制は、次のとおりとする。
- a 相談・苦情等対応責任者…金融推進課長，支所長  
必要に応じ相談・苦情等総括部署と相談・協議のうえ，相談・苦情等を申し出た利用者等への対応を行う。また，以下に掲げる相談・苦情等対応担当者を個人情報取扱者に選定し，コンプライアンス統括部署に届け出る。
  - b 相談・苦情等対応担当者…金融推進課事務長，支所事務長  
利用者等からの相談・苦情等の受付と相談・苦情等対応責任者への連絡・報告，および記録簿の作成を行う。相談・苦情等対応責任者の指示に基づいて，相談・苦情等を申し出た利用者等への対応を行う。
  - c 窓口担当者  
窓口担当者は，相談・苦情等対応責任者または相談・苦情等対応担当者の指示に基づいて，受け付けた相談・苦情等の記録簿の作成や申し出た利用者等への対応を行うことができる。

## 5 利用者サポート等対応

- (1) 利用者等への対応
- a 利用者等からの相談・苦情等については，本支所で受け付け，原則として当該相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応する。ただし，相談・苦情等の内容や状況に応じて，窓口担当者が対応することができる。
  - b 相談・苦情等の申し出があった場合，例え軽微または不本意と思われるものであっても，これを誠実に受け付け，当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに，必要に応じて関係部との連携を図り，相談・苦情等の迅速な解決に努めるものとする。
  - c 相談・苦情等の受付・対応にあたっては，公正，迅速，誠実に対応するとともに，利用者等から申し出内容・事情等を充分聞き取る等により，利用者等の正当な権利を損なうことのないよう注意し，可能な限り利用者等の理解と納得を得て解決することを目指さなければならない。
  - d 利用者等からの申し出を形式的に相談・苦情・紛争に切り分けて個別事案に対処するのではなく，相談から苦情・紛争に発展することも勘案し，部署間での連携，情報共有を図るなど適切に対処する。なお，苦情等への迅速・公平かつ適切な対応は，利用者等に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つことに留意する。
  - e 苦情等を申し出た利用者等に対し，申し出時から処理後まで，利用者特性にも配慮しつつ，必要に応じて，次のとおり利用者サポート等の手続の進行に基づき適切な説

明を行う。

- 一 利用者サポート等の手続の説明
- 二 申し出を受理した旨の通知
- 三 進捗状況の説明
- 四 結果の説明
- 五 その他

- f 当組合による苦情等対応では納得できないとする利用者等に対しては、第三者機関である県相談所を紹介し、同所を通じて苦情等の申し出を行うよう案内する。
- g 前項における対応でも、利用者等に理解いただけない場合には、紛争の内容や利用者等の要望等に応じ、利用者等に対して適切な外部機関（金融ADR制度において当組合が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センターを含む。）を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する。なお、弁護士会仲裁センターの利用にあたっては、県相談所経由となることを説明するとともに、説明・紹介した場合は、その旨、相談・苦情等総括部署を通じて県相談所に連絡する。
- h 利用者等に紹介した外部機関の取扱範囲外であることが判明したとき、または他の外部機関（当組合が利用している弁護士会仲裁センターに限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関を利用者等に紹介する。
- i 外部機関において苦情等対処に関する手続が継続している状況にあっても、利用者等に対しては、必要に応じ、一般的な資料の提供や説明など利用者等に対して通常行う対応等を行う。
- j 振り込め詐欺等の犯罪の被害や口座の不正利用が疑われる相談・苦情等については、所定の手続きに沿って、速やかに対応する。

(2) 苦情・紛争の解決促進に関する規則の遵守

県相談所を通じて受け付けた相談・苦情等の対応（弁護士会仲裁センターの利用を含む）にあたっては、JAバンク相談所が定める苦情・紛争の解決促進に関する規則等を遵守するとともに、相談・苦情等総括部署が県相談所と連携・協力して、迅速かつ誠実にその解決に取り組むものとする。

(3) 相談・苦情等総括部署および本支所における対応

a 相談・苦情等総括部署での対応等

(a) 相談・苦情等総括担当者は、「JAバンク相談・苦情等受付窓口」で受け付けた相談・苦情等、および県相談所を通じて解決および説明を求められた相談・苦情等については、解決が図られたものも含めすべて記録簿を作成し、相談・苦情等総括責任者に報告するとともに、相談・苦情等対応責任者に対応を指示する。

(b) 相談・苦情等総括責任者は、緊急度が高い、または重要な問題を内包すると判断される案件については、受付の都度速やかに関係部・課およびコンプライアンス統括部署へ報告・協議を行う。また同時に、速やかに組合長・担当理事等へ報告する。

（例）・将来訴訟に発展する可能性のあるもの

・法令違反の可能性のあるもの

- (c) 相談・苦情等総括責任者は、組合長・担当理事等からの意思決定や指示等も踏まえ、本支所が、適切に事後処理を遂行しているかを確認する。
- (d) 本支所の相談・苦情等対応担当者または責任者から弁護士会仲裁センターについて説明・紹介した旨の報告があった場合には、その旨県相談所へ連絡するものとする。
- (e) 相談・苦情等総括担当者は、相談所を通じて解決および説明を求められた相談・苦情等について、本支所の相談・苦情等対応責任者または相談・苦情等対応担当者から報告を受けた場合は、県相談所が指定する様式により、速やかに県相談所に報告する。
- (f) 本支所の相談・苦情等対応責任者から報告を受けた相談・苦情等について、記録簿から「相談・苦情等処理状況について（定期報告）」（様式3）を作成、適切に事後処理が遂行されているかを確認し、半期ごとまたは必要のある場合はその都度、利用者サポート管理部署〔コンプライアンス統括部署〕へ報告する。
- (g) 相談・苦情等総括責任者は、利用者サポート等管理部署〔コンプライアンス統括部〕への報告後、半期ごとに所定の様式（様式3）により、相談・苦情等の実績・対応状況を信連または農林中金統合県支店に報告する。

b 本支所での対応等

- (a) 窓口担当者等が相談・苦情等を受け付けたときは、相談・苦情等対応担当者等に速やかに報告し、必要に応じて対応等について協議する。
- (b) 相談・苦情等対応担当者は、受け付けた相談・苦情等について、解決が図られたものも含めすべて記録簿を作成し、速やかに相談・苦情等対応責任者および相談・苦情等総括担当者に報告する。また、記録簿は、対応が完了した段階で同様に報告する。
- (c) 緊急度が高い、または重要な問題を内包すると判断される案件については、受付の都度速やかに関係部署および相談・苦情等総括部署へ報告・協議を行う。また同時に、速やかに組合長・担当理事等へ報告する。
  - (例)・将来訴訟に発展する可能性のあるもの
  - ・法令違反の可能性のあるもの
- (d) 相談・苦情等対応責任者は、相談・苦情等総括担当者から利用者対応を指示された相談・苦情等については、事実確認後、必要に応じて相談・苦情等総括部署と対応について協議し、利用者等への対応を行う。なお、対応結果は、その都度速やかに相談・苦情等総括担当者へ報告する。
- (e) 相談・苦情等対応責任者は、反社会的勢力による特殊案件（利用者等が「特定目的のための意図を持つ者」と類推される場合における苦情その他これに準ずる案件をいう。）については、通常相談・苦情等と区別し、断固たる対応をとることとし、相談・苦情等総括責任者、コンプライアンス統括部署に速やかに連絡する。コンプライアンス統括部署は、必要があれば警察等関係機関と連携をとったうえで適切に対処するものとする。

(例) 当組合および役職員に危害が及ぶと判断されるもの

- (f) 相談・苦情等対応担当者等は相談・苦情等の解決に向けた進捗管理を適時適切に行い、未了案件の速やかな解消に努め、長期未了案件（2か月以上未解決の事案）の発生防止に努めるものとする。
  - (g) 個人情報にかかる利用者サポート等にあたっては、個人情報の保護に関する法律その他の法令、農林水産分野におけるガイドラインおよび金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に則して適切に対応する。
- (4) 記録簿の保存等
- a 相談・苦情等に関する記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とする。
  - b 記録簿（原本）等は、相談・苦情受付部署（記録簿作成部署）において10年保存とする。
  - c 相談・苦情等対応担当者等は、完了案件と未了案件を区分してファイルを作成・管理する。
- (5) 紛争解決措置等で外部機関を利用する場合
- a 苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関に対し適切に協力する。
  - b 外部機関に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う場合は、利用者等からの苦情等の申し出に対し、自らの手続において十分な対応を行い、かつ申立ての必要性について適切な検討を経ることとする。
  - c 外部機関から紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査または関係資料の提出等を要請された場合、正当な理由がない限り、外部機関の規則等（弁護士会仲裁センターの場合は、JAバンク相談所が定める苦情・紛争の解決促進に関する規則等を含む。以下同じ。）を踏まえ、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等、速やかにこれに応じる。なお、裁判や民事調停により解決を図る場合は、その内容（提訴または申立て等の時期、相手方および解決を図る内容等）を明示するほか、提訴または申立て等を行った後、速やかにその内容を外部機関（弁護士会仲裁センターの場合は県相談所）に文書により報告する。
  - d 紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査または関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争内容、事実・資料の性質および外部機関の規則等を踏まえて、苦情・紛争の原因となった部署だけでなく、組織全体において、その対応を検討する。また、拒絶にあたっては、外部機関の規則等も踏まえつつ、拒絶理由も説明する。
  - e 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下「解決案」という。）が提示された場合、これを尊重するよう努め、外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する。
  - f 解決案を受諾する場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を内部監査部署が事後検証する。
  - g 解決案を拒絶する場合、外部機関の規則等を踏まえつつ、速やかにその理由を文書により説明するとともに、必要な対応を行う。

## 6 利用者サポート等管理部署における対応

### (1) モニタリングの実施

利用者サポート等管理責任者は、利用者サポート等の対応状況について、記録簿、業務日誌等の記録を点検すること等により、本要領が適切に遵守されていることを定期的（四半期等）に点検する。

### (2) 定期報告・理事会等への報告

a 利用者サポート等管理責任者は、相談・苦情等総括部署から報告を受けた相談・苦情等の対応状況を取りまとめ、半期ごとに、コンプライアンス委員会および内部監査部署に報告する。

b 利用者サポート等管理責任者は、当組合の経営に重大な影響を与えるおそれがある、または利用者等の利益が著しく阻害されている相談・苦情等については、コンプライアンス委員会および内部監査部署へ速やかに報告をする。

c 利用者サポート等管理責任者は、モニタリングの結果、不適切な事後処理が行われていると判断される場合には都度、コンプライアンス委員会および内部監査部署へ報告する。

d 報告を受けたコンプライアンス委員会は理事会へ報告するとともに、理事会の決定事項に従い、監事へ直接報告する。

e 利用者サポート等管理責任者は、金融円滑化管理責任者と適切に連携し、不適切または不適切なおそれのある案件について、適時適切に情報を収集し、金融円滑化管理責任者に報告する。

### (3) 相談・苦情等を反映した業務改善への取組み

a 利用者サポート等管理責任者は、相談・苦情等総括責任者と連携し、苦情等の発生原因について調査するとともに、本要領の整備や業務処理方法の見直し等業務改善に取り組むものとする。

b 利用者サポート等管理責任者は、相談・苦情等総括責任者からの報告に基づき、今後の相談・苦情処理対応に資する資料を作成するとともに、継続的に利用者対応事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策として活用することとする。

c 理事は、苦情等対応の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断ならびに利用者サポート等対応態勢のあり方についての検討および継続的な見直しについて、利用者サポート等管理責任者および相談・苦情等総括責任者に対応を指示する。

d 利用者サポート等管理部署および相談・苦情等総括部署は研修等により、本要領を組織内に周知・徹底する。

特に利用者等からの苦情が多発している場合には、まず本要領等の本・支所に対する周知・徹底状況を確認し、実施体制面の原因と問題点を検証する。

### (4) 相談窓口等の充実と利用者等への周知・公表

a 利用者サポート等管理責任者は、苦情等の発生状況に応じ、相談・苦情等を受け付

ける窓口における対応の充実，強化を図るための措置を講じる。

- b 当組合は，J Aバンク相談・苦情等受付窓口および県相談所の連絡先等について，自ら定めた方法（当組合ホームページへの掲載，チラシの作成・配布をいう。以下同じ。）により，広く公開するとともに利用者等へわかりやすく周知するものとする。
- c 当組合は，苦情処理にかかる業務運営体制および内部規則の概要を，自ら定めた方法により公表する。なお，公表にあたっては，利用者等が，苦情が適切な手続に則って行われているか自ら確認できるようにするため，苦情処理における連絡先および標準的な業務フロー等を明確に示すこととする。

## 7 改廃

この要領の改廃は，コンプライアンス委員会での検討・協議に基づき，組合長が決定するものとする。

附 則

（実施日）

この要領は，平成22年10月1日から実施する。

附 則