

信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進等に関する規則および同細則

「信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進等に関する規則」

第1条（目的）

この規則は、信用金庫法および金融商品取引法の規定等に基づく金融ADR制度として、一般社団法人全国信用金庫協会（以下「本会」という。）が地区信用金庫協会（以下「地区協会」という。）と連携して、信用金庫業務に関する顧客からの相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）の申し出について、その解決に向けて、公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い対応を図るための手続き等を定め、もって、信用金庫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。

（注）ADR（Alternative Dispute Resolution）

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方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。

第2条（しんきん相談所の連携等）

本会が設置する全国しんきん相談所ならびに地区協会が設置する地区しんきん相談所（両者を総称する場合は以下「しんきん相談所」という。）は、相互に連携のうえ協力して前条の目的の達成に努めるものとする。

2. しんきん相談所は、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。

第3条（相談、苦情および紛争の定義）

この規則において苦情とは、信用金庫の販売・提供する金融商品・サービスおよび営業活動等に関して、信用金庫に対する不満足の表明であるものをいう。

2. この規則において紛争とは、前項に定める苦情のうち、信用金庫と顧客との間では解決ができず、第9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」、第9条第2項に定める他の団体の苦情等処理機関、または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. この規則において相談とは、顧客からの申し出のうち、苦情に該当する事案を除いたものをいう。

第4条（しんきん相談所の責務等）

本会および地区協会等は、しんきん相談所の周知に努めるものとする。

2. 本会およびしんきん相談所は、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. しんきん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。

第5条（苦情等の申出人の範囲）

この規則においてしんきん相談所が苦情等の申し出を受け付ける申出人の範囲は、当該苦情等に係る取引の名義人本人（自然人に限らない。）またはその代理人および当該取引を行っている信用金庫（以下「顧客等」という。）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。

第6条（苦情等の解決の促進）

しんきん相談所は、信用金庫業務に関して顧客等から苦情等の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、公正、迅速かつ適切な対応を行うものとする。

2. しんきん相談所は、苦情等の受付・対応にあたっては、常に公正不偏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. しんきん相談所は、第1項で受け付けた苦情等について、顧客から解決を求められた場合には、当該信用金庫に対して、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。
4. しんきん相談所は、顧客からの苦情等の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、当該信用金庫に対して、その解決に向けた取組みについて、文書または口頭による説明を求めるものとし、当該信用金庫はこれに協力しなければならない。

第7条（苦情等の解決のための信用金庫の対応）

信用金庫は、前条第3項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するものとする。

2. 信用金庫は、前項の苦情等の解決に関する当該信用金庫としての対応の結果を、速やかに苦情等を受け付けたしんきん相談所に報告するものとする。
3. 信用金庫は、しんきん相談所から解決を求められた苦情等が解決または紛争となった場合には、速やかに苦情等を受け付けたしんきん相談所に報告するものとする。
4. 信用金庫は、苦情等を真摯に受け止め、同種の苦情等の再発防止に努めるものとする。

第8条（苦情等の申出人への説明）

しんきん相談所は、苦情等を申し出た顧客からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該信用金庫の対応結果を申出人に説明するものとする。ただし、「信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進等に関する細則」（以下「細則」という。）に定めるところにより当該信用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。

第9条（紛争解決措置への移行等）

前条による説明では納得が得られない顧客、またはしんきん相談所もしくは信用金庫への申し出から2ヵ月以上にわたり苦情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とき、または東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用の申し出が顧客からあったときは、当該顧客が取引する信用金庫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、全国しんきん相談所は細則の定めるところにより、信用金庫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、東京三弁護士会が運営する「仲裁センター等」の利用が可能であることを説明し、利用申込みに関する意思を確認するものとする。

2. 前項に関わらず、しんきん相談所が受け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、信用金庫と顧客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. しんきん相談所は、苦情の解決にあたり、当事者の合意のもと前2項に定める紛争解決機関・苦情等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。

第10条（紛争解決のための「仲裁センター等」の利用）

前条第1項の手続きを経て、当該顧客から東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用の申込みがある場合、または信用金庫（東京三弁護士会に受諾書を提出した信用金庫に限る。以下、本条において同じ。）が東京三弁護士会の「仲裁センター等」を利用して苦情の解決を図ろうとする場合には、全国しんきん相談所は顧客等が東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用を求めていることを相手方に通知する。通知を受けた信用金庫は、別に本会が締結した協定書（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、顧客からの東京三弁護士会の「仲裁センター等」利用の求めに応じるものとする。

2. 信用金庫の顧客は、紛争の解決にあたり、全国しんきん相談所に申し出ることなく、直接東京三弁護士会の「仲裁センター等」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信用金庫は、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、顧客からの東京三弁護士会の「仲裁センター等」利用の求めに応じるものとする。

3. 信用金庫は、東京三弁護士会の「仲裁センター等」を利用するにあたり、協定書の各条項を遵守するものとする。
4. 信用金庫は、第1項または第2項により東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用の求めに応じた場合には、あっせん・仲裁期日に出席するとともに、正当な理由がある場合を除き、「仲裁センター等」においてあっせん・仲裁に必要な資料の提出を求められたときにはこれに応じるものとする。
5. 信用金庫は、東京三弁護士会の「仲裁センター等」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。
6. 信用金庫は、東京三弁護士会の「仲裁センター等」から特別調停案の提示があった場合には、信用金庫法第89条第7項で準用する銀行法第52条の6第6項各号および金融商品取引法第156条の4第6項各号に規定する場合を除き、これを受諾しなければならない。
7. 顧客および信用金庫は、東京三弁護士会の「仲裁センター等」利用の覚書等に基づき、他の弁護士会における現地調停あるいは移管調停を利用することができる。

第11条（苦情等の受付と対応状況の記録および報告）

地区しんきん相談所は、苦情等の受付とその対応状況を記録し保存するとともに、定期的に全国しんきん相談所に報告するものとする。

2. 本会は、全国しんきん相談所ならびに同相談所へ地区しんきん相談所から報告される「相談・苦情・紛争実施状況」を取りまとめ、苦情等について定期的に理事会等に報告するとともに、その件数および事案の概要を公表することにより、同種の苦情等の再発防止、拡大防止および未然防止に努めるものとする。

第12条（改善措置および勧告等）

しんきん相談所は、苦情等の解決に関して、信用金庫にこの規則の不遵守が認められると判断した場合には、遅滞なく本会に報告するものとする。

2. 本会は、前項の報告を受けたときは、当該信用金庫から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会等にその内容を報告するとともに、当該信用金庫に正当な理由がないと判断した場合には、当該信用金庫に対して改善の措置を求めるものとする。
3. 本会は、前項の改善の措置に係る概要を公表することができる。

第13条（苦情等に関する記録の非公開）

しんきん相談所が受け付けた苦情等に関する個別の記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とする。

第14条（相談部署・責任者等の設置・届出）

信用金庫は、苦情等の解決に関してしんきん相談所からの連絡を受け付け、対応する担当の部署を設置するとともに、その名称、責任者名等を全国しんきん相談所に届け出なければならない。部署および責任者等に変更があった場合も同様とする。

第15条（しんきん相談所全国連絡会議の設置）

苦情等の事例の研究、業務の改善事例の紹介や連携等、しんきん相談所に共通する諸問題を検討するため、本会はしんきん相談所の担当者を構成員として、しんきん相談所全国連絡会議（以下「連絡会議」という。）を設置する。

2. 連絡会議の事務局は本会が務める。

第16条（しんきん相談所運営懇談会の設置）

本会は、この規則に基づく全国しんきん相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取するため、しんきん相談所運営懇談会（以下「運営懇談会」という。）を設置する。

2. 運営懇談会の運営要領は別に定める。

第17条（細則の制定）

その他この規則の運営に関し必要な事項は、本会経営対策委員会の決議をもって細則に定める。

第18条（規則の制定・改廃）

この規則の制定・改廃は、本会理事会の決議によるものとする。

附 則

この規則は、平成14年9月1日から施行する。

一部改正・施行 平成15年 5月27日

一部改正・施行 平成20年 2月20日

一部改正・施行 平成21年 4月 1日

一部改正・施行 平成22年10月 1日

一部改正・施行 平成23年 4月 1日

一部改正・施行 平成24年 5月18日

「信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進等に関する細則」

第1条（地区しんきん相談所の苦情等の対応）

「信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進等に関する規則」（以下「規則」という。）第6条第1項に関して、地区しんきん相談所は、当該相談所を設置運営する地区協会の会員ではない信用金庫の業務に関する相談・苦情・紛争等（以下「苦情等」という。）の申し出を受けたときは、原則として同項に準じて対応するものとする。ただし、規則第6条に定める取扱いをしたにも関わらず当該苦情等の解決が困難である場合には、全国しんきん相談所に取次ぐことができる。

第2条（苦情等の処理に関する報告）

規則第6条第4項および規則第7条第2項、第3項の報告を文書で行う場合の報告様式等は別に定める。

第3条（信用金庫から説明することが適当な場合の例示）

規則第8条の「信用金庫から説明することが適当と判断するとき」の例示は、次の各号のいずれかに該当する場合をいう。

- 一 規則第7条第2項の報告において、信用金庫が自ら説明する旨を明らかにしている場合
- 二 しんきん相談所から当該信用金庫に対して、規則第7条第2項の報告の内容が当該顧客に説明するには不十分である旨を通知している場合
- 三 その他地区しんきん相談所において、前各号に準じた特別の定めがある場合

第4条（東京三弁護士会の「仲裁センター等」利用の対象外となる場合）

規則第10条の東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用に関して、当該苦情の内容が次の各号のいずれかに該当する場合には、別に本会が締結した協定書等により利用の対象外となる場合がある。

- 一 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。）
- 二 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ものである場合
- 三 弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合
- 四 信用金庫の経営方針や融資態度、あるいは信用金庫職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、規則による東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用が適当でないと認められる場合

五 不当な目的でまたはみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合

六 その他、本会および全国しんきん相談所において、特別の定めがある場合

2. 東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用にあたり、地区協会のしんきん相談所は、信用金庫の顧客から東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用申込みがあった場合には、全国しんきん相談所に取次ぐものとする。この場合、当該利用申込みは、取次ぎ先の全国しんきん相談所に利用申込みがある場合と同様に取り扱うものとする。

第5条（東京三弁護士会の「仲裁センター等」利用基準）

規則第9条第1項の説明を行う際には、全国しんきん相談所は、当該苦情の内容が規則第9条第1項および本細則前条に照らして、東京三弁護士会の「仲裁センター等」利用の取扱い対象であることを確認するとともに、当該「仲裁センター等」のリーフレット等を交付のうえ次の各号に掲げる事項を当該顧客に説明し、了解を得るものとする。

一 信用金庫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、当該信用金庫は顧客の「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

二 「仲裁センター等」利用に関する具体的な手続きは、規則、本細則および弁護士会との協定等のほか、当該「仲裁センター等」を設置運営する弁護士会の規則等によること

三 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」を設置運営する弁護士会の手続きに従うこと

四 「仲裁センター等」の利用に係る申立手数料および期日手数料が必要な場合には、原則として弁護士会と協定等を締結している本会が負担するが、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」を設置運営する弁護士会の規則等に従い顧客も成立手数料を負担する必要があること

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

六 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、「仲裁センター等」の利用を取り消すことがあること

第6条（他機関への取次ぎ手続き）

規則第9条第2項に定める他の団体の苦情等処理機関への取次ぎにあたっては、次の各号に定めるところによる。

一 顧客からの苦情の申し出が信託業務に関するものであるときは、一般社団法人信託協会信託相談所に取次ぐものとする。

二 顧客からの苦情の申し出が保険業務に関するものであるときは、社団法人生命保険協会生命保険相談所または一般社団法人日本損害保険協会そんぽADRセンターに、そ

れぞれ取次ぐものとする。

三 顧客からの苦情の申し出が証券業務（日本証券業協会に加盟している信用金庫の場合に限る。）に関するものであるときは、証券・金融商品あっせん相談センターに取次ぐものとする。

2. 前項各号の取次ぎにあたっての手続きは別に定める。

第7条（「仲裁センター等」との協定等締結の際の連絡）

各地区協会および信用金庫等は、東京三弁護士会の「仲裁センター等」以外の紛争解決機関の利用に関して、当該紛争解決機関と協定等を締結した際には、本会にその旨を連絡するものとする。

第8条（東京三弁護士会の「仲裁センター等」の利用に応じない理由の開示）

規則第10条による顧客からの「仲裁センター等」の利用申込みに対し、信用金庫がその求めに応じない場合には、当該信用金庫は、全国しんきん相談所に対して、速やかに文書（様式任意）によりその旨を連絡するものとする。なお、この文書は、弁護士会の「仲裁センター等」の利用を申し込んだ当該顧客からの求めがあれば開示するものとする。

第9条（苦情受付記録等の報告様式）

規則第11条第1項および第12条第1項の報告様式等は別に定める。

第10条（担当部署等の届出）

規則第14条の届出様式等は別に定める。

第11条（細則の制定・改廃）

この細則の制定・改廃は、本会経営対策委員会の決議によるものとする。

附 則

この細則は、平成14年9月1日から施行する。

一部改正・施行 平成15年 5月27日

一部改正・施行 平成18年 5月31日

一部改正・施行 平成20年 2月20日

一部改正・施行 平成22年10月 1日

一部改正・施行 平成23年 4月 1日

一部改正・施行 平成24年 5月18日