

個別ガイドライン<7. 苦情及び紛争等の対応態勢>

第1条 経営陣は、資金需要者等からの苦情、紛争等（以下「苦情等」という。）が当該協会の業務運営に係る問題提起であり、業務改善や顧客サービス向上のために有益な情報であることを認識するとともに、苦情等の取扱いに関する内部管理態勢の確立について、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備しているか。この点、経営陣の関与により苦情等の取扱いに関する社内規則等が策定されている場合には、経営陣による上記「認識」がなされているものと認められる。また、金融ADR制度の下、指定紛争解決機関としての当協会（以下、指定紛争解決機関としての当協会を「指定ADR機関」という。）における苦情処理手続と紛争解決手続との連携の確保を図り、資金需要者からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けるのではなく、両者の相対性及び連続性を勘案し、適切に対処する必要がある。

第2条 苦情等の内容が資金需要者等の利益の保護上、重大な影響を与え得る事案と認められた場合、速やかに内部監査部門や経営陣に報告し、その他の事案についても定期的に処理内容等を内部監査部門や経営陣に報告するなど、情報共有が図られる態勢となっているか。また、受け付けた苦情等に関し、関係部署に対し、必要に応じて当該苦情の内容及びその対応結果を通知し、調査の実施及び対応方法の検討を求める態勢となっているか。

（後注1）上記の苦情等に関する情報共有態勢の具体的内容については、当該協会の業務規模に応じて差違があることに留意する。

（後注2）関係部署に対する通知については、苦情の都度、個別に当該苦情の内容及びその対応結果を通知する必要はなく、当該苦情の内容及びその対応結果を類型化した上で通知すれば足りる。

第2条の2 資金需要者等からの苦情等の申出に対して適切に対応することができるよう、以下の法令等遵守の確保のための適切な実施態勢が確保することとする。

- (1) 苦情等の対応について、適切に担当者を配置すること。
- (2) 苦情等について内部管理部門等と連携の上、速やかに処理を行うこととしていること。
- (3) 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行うこととしていること。
- (4) 苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、資金需要

者の利便に配慮したアクセス時間及びアクセス手段（例えば、電話、手紙、FAX、電子メール等）を設定する等、広く苦情を受け付けることとしていること。

- (5) 苦情等の対応に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、ガイドライン等に沿った適切な取扱いをすること。
- (6) 代理店を含め、外部委託先の委託業務に関する苦情等について、当該協会員への直接の連絡体制を設ける等して、迅速かつ適切に対処することとしていること。
- (7) 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、内部管理部門等に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携をとる等の断固たる対応を行うこととしていること。

第3条 社内規則等において、苦情等申出に対し迅速、公平かつ適切な処理・対応ができるよう、苦情等に係る担当部署、その責任及び権限並びに処理手続が定められているか。また、資金需要者等の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続が定められているか。ただし、以上の手続は、当該協会員の業務規模に応じて差違があることに留意する。

(後注) 苦情等に係る担当部署の設置とは、例えば、お客様相談窓口の設置がこれに該当する。

第3条の2 申出のあった苦情等への対応について、単に処理の手続の問題として捉えるにとどまらず、苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題として位置づけ、資金需要者等から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り資金需要者等の理解を得て解決することを目指した対応をとることとする。苦情等を申し出た資金需要者等に対し、申出時から処理後まで、資金需要者等の特性にも配慮しつつ、苦情等への対応手続の進行に応じた適切な説明（苦情等の対応手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を必要に応じて行うこととする。

(後注) 苦情等への対応について、必ずしも一つの部門が申出時から処理後まで対応することが求められるものではない。

第3条の3 当該苦情申立てに係る申立人が、当該苦情に関して第三者機関への案内を要望した場合、金融ADR制度の下、指定ADR機関その他の団体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どの方法により当該苦情等の最終的な解決が図られるよう努めるものとする。

2 協会員が指定ADR機関その他の団体に対して、紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、資金需要者等からの苦情

等の申出に対し、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行うよう努めるものとする。

第 3 条の 4 指定 ADR 機関その他の団体等において苦情等の対応に関する手続が係属している等の場合であっても、必要に応じ、一般的な資料提供や説明を行うなど苦情等の迅速な解決に努めなければならない。

第 4 条 資金需要者等の利益の保護の充実及び貸金業務への信頼性の向上を目的とする金融 ADR 制度において、指定 ADR 機関による第三者的立場からの苦情等に対する処理及び解決を行うため、指定 ADR 機関が別に定める紛争解決等業務に関する規則に規定された責務に留意しつつ、適切かつ実効性ある対応を採るよう努めなければならない。

2 金融 ADR 制度において、指定 ADR 機関との間で速やかに貸金業法第 2 条第 23 項に定める手続実施基本契約（以下「手続実施基本契約」という。）を締結し、手続実施基本契約の内容を誠実に履行するものとする。

3 手続実施基本契約を締結した指定 ADR 機関の商号又は名称及び連絡先について、適切な方法（例えば、ホームページへの掲載、ポスターの店頭表示、パンフレットの作成及び配布、又はマスメディアを通じた広報活動等）を用いて公表しているか。また、資金需要者に対して、指定 ADR 機関による標準的な手続の流れ及び指定 ADR 機関の利用の効果等の必要な情報を周知させるよう努めなければならない。なお、公表する際は、資金需要者等にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、資金需要者等が容易に金融 ADR 制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。

4 手続実施基本契約に基づく指定 ADR 機関からの手続の応諾又は資料提出の求めがあった場合、組織として受諾の可否を適切に検討した上で、正当な理由がある場合を除き、速やかにこれに応じなければならない。また、正当な理由がある場合には、その理由を説明するものとする。

5 紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに担当部署において対応するとともに、受諾の可否について速やかに判断する。また、当該受諾を拒絶する場合、貸金業法第 41 条の 44 第 1 項で定める業務規程等を踏まえて、速やかにその理由を説明し、訴訟提起等の必要な対応を採るよう努めなければならない。

第 5 条 役職員が社内規則等に基づき適切な取扱を行うよう、社内研修等による周知徹底を図っているか。特に、資金需要者等からの苦情が多発している場合には、まず社内規則等の営業所に対する周知及び徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。なお、周知徹底の具体的な方法については各協会の規模・特性に応じた手法を用いることは可とするが、例えば、その内容としては以下のようなもの

が考えられる。

- (1) 社内研修等を実施すること。
- (2) 役職員に対して文書、電子メール等により社内規則等の内容を通知するとともに、社内規則等を役職員において閲覧することができるようにしておくこと。
- (3) その他役職員に対して社内規則等速やかに周知徹底するために必要な態勢を整備すること。

(後注1) 上記で挙げた周知徹底方法について、形式的なものとならぬよう、例えば、最低年1回以上は、理解度を測る目的で社内テストを実施するなどし、当該業務に従事する役職員の周知状況を把握し、業務を行うことが望ましい。

(後注2) 事業報告書には当該年度に実施した研修等の実施状況について記載することが求められていることから、研修結果について自社において実施した研修の名称・目的・期間・対象者・内容について記録しておくことが望ましい。

第6条 苦情等の対応状況について、内部管理部門等における定期的な点検及び内部監査を通じたが適切なフォローアップを行うこととしているか。

第7条 苦情等の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存する必要がある。また、これらの苦情等の内容及び対処結果について、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、その分析結果を継続的に資金需要者等対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢整備が必要である。なお、保存の方法は、個々の協会の裁量に委ねられるが、事後の分析等の観点からは、統一された様式での記録及び保存が望ましい。

第8条 前条の記録の蓄積と分析を行うことによって、顧客対応態勢や事務処理態勢の改善に十分活用し、同種の苦情等の再発防止に努める必要がある。

附則

平成21年6月18日改正

附則

平成22年9月1日改正

ただし、次の条文に係る改正部分については、平成22年10月1日から施行する。

- ・ 第1条第3文（改正後の条文をいう。以下同じ。）
- ・ 第3条の3

個別ガイドライン

平成 25 年 10 月 1 日

- ・ 第3条の4
- ・ 第4条

附則

平成25年10月1日改正