

# 苦情解決支援処理細則

(平成19年6月28日制定)

(平成20年1月18日一部改正)

(平成22年4月1日一部改正)

(平成24年7月2日一部改正)

## (目的)

第1条 この細則は、苦情解決支援規則（以下「規則」という。）の施行に伴い、苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）の解決支援業務を行うために必要な事項を定めることを目的とする。

## (事務局)

第2条 協会における苦情等の解決支援業務は、事務局がこれを行い、事務局長を責任者とする。ただし、事務局長があらかじめ指定した者が責任者不在等の際、その職務を代行する。

## (苦情の受付)

第3条 職員は、利用者等から苦情の申し出があったときは、申し出に係る事情を聴取のうえ、別紙様式1の「苦情相談調査表」（以下、「調査表」という。）に記入する。

2 前項の調査票には、簡易な質問、不平・不満、匿名の苦情、苦情の相手が不明等の場合を除き、苦情内容等必要事項を記入する。

3 職員は、口頭で申し出のあった苦情に関し必要があると判断したときは、当該申出人に対し、書面による申し出を求めることができる。

4 苦情の申し出を受け付けた職員は、前各項の処理を行った後、重要なものについては、直ちにその内容を責任者又は代行者に報告する。

## (会員に対する苦情等の処理)

第4条 事務局は、苦情等の申し出を受け付けたときは、当該申し出に係る会員の定款の施行に関する規則第6条に規定する実務責任者に、苦情等の申し出の内容を口頭若しくは文書により連絡し、その迅速な処理を行うよう求め、また、当該申出人にもその旨連絡する。

2 前項の場合において、事務局は、規則第4条第1項の規定に従い、当該会員に対し、口頭もしくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。

3 事務局は、規則第5条第2項及び同第7条第4項の規定に従い、当該苦情等の処理の結果に関し、当該会員に対し口頭での報告を求めるほか、調査表により文書での報告を求めることができる。

4 事務局は、申し出を受け付けた苦情等で、法令等に抵触又は抵触のおそれのある重大な苦情等と判断されるときは、当該苦情等の処理につき、理事会に諮るものとする。

5 事務局は、前項の処理を行うに当たっては、当該会員から事情を聴取するものとする。

## (会員からの説明)

第5条 規則第6条の「会員から説明することが適当と判断するとき」とは、次の各号のいずれかに該当する場合をいう。

一 規則第5条第2項の報告において、会員が自ら説明する旨を明らかにしている場合

二 事務局から当該会員に対して、規則第5条第2項の報告の内容が、当該申出人に説明する

には不十分である旨を通知している場合

(紛争解決支援機関の利用)

第6条 規則第7条第1項の説明を行う際には、事務局は、当該苦情の内容が規則第7条第1項及び前条に照らして、「紛争解決支援機関」の利用の取扱対象であることを確認するとともに、当該申出人に当該弁護士会「紛争解決支援機関」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説明し、別紙様式2の「センター利用確認書」により了解を得るものとする。

- 一 相手方である会員が、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、当該会員は苦情申出人の「紛争解決支援機関」の利用の求めには応じないことがあること。
- 二 「紛争解決支援機関」の利用に関する具体的な手続きは、規則及び弁護士会との協定のほか、当該「紛争解決支援機関」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「紛争解決支援機関」を設置運営する弁護士会の手続きに従うこと。
- 四 「紛争解決支援機関」の利用が弁護士会に受理され、あっせん・仲介手続きが開始された場合には、4回目以降の期日手数料は苦情申出人が負担すること。
- 五 和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「紛争解決支援機関」を設置運営する弁護士会の規則等に従い、苦情申出人は成立手数料を負担すること。
- 六 仲裁手続きを進めるためには、相手方である会員との間で、「仲裁合意」が別に必要なこと。
- 七 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。

(紛争解決支援機関の利用対象外)

第7条 規則第7条第1項の「紛争解決支援機関」の利用申込みに関して、当該苦情の内容が次の各号のいずれかに該当する場合は、利用の対象外とする。

- 一 取引の名義が、当該申出人本人でない場合（ただし、規則第3条ただし書き該当する場合は除く。）
- 二 苦情の原因である取引の日から3年が経過している場合
- 三 当該苦情に係る訴訟が終了若しくは訴訟中、又は民事調停が終了若しくは民事調停中のものである場合
- 四 弁護士会のあっせん・仲介手続きが終了又は手続中の場合
- 五 会員の経営方針や販売態度、あるいは会員従業員個人に係る事項など、事柄の性質上、「紛争解決支援機関」の利用が適当でない認められる場合
- 六 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

(合理的な理由)

第8条 規則第7条第2項に定める「裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等合理的な理由」がある場合、会員は、当該理由について事務局に速やかに文書（様式任意）により連絡するものとする。また、この文書は「紛争解決支援機関」の利用を申し込んだ当該申出人から求めがあれば開示するものとする。

(苦情相談調査表等の保存)

第9条 第3条第1項及び第4条第3項の調査表については、原本を作成日から5年間、提出のあった関係資料とともに保存する。

- 2 前項の書類については、原則として複写を行わない。

(周知)

第10条 事務局は、規則第10条に従い、申し出のあった苦情等及び苦情等の処理の結果を集約し、会員に周知し前払式支払手段の発行の業務及び資金決済業の健全な発展に資するものとする。

(改廃)

第11条 この細則の改廃は、会長の承認を得て行うものとする。

附 則

第1条 本細則は、平成19年6月28日から施行する。

第2条 苦情処理業務要領（平成11年7月1日施行）は、廃止する。

附 則

本細則は、平成20年1月18日から施行する。

附 則

本細則は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この細則は、一般社団法人への移行の登記の日(平成24年7月2日)から施行する。

(別紙様式1)

### 苦情相談調査表

基本情報				《相手会社処理欄》				
受付番号		受付年月日		受付者				
受付方法	電話・面談(口頭・文書)・郵便・FAX・その他( )				処理経過及び結果			
申出人		年齢		性別				
住所								
相手会社								
担当者・部署								
商品名								
苦情相談内容								
					協会への結果報告			
					担当者・部署		受付者	
					連絡方法	電話・面談(口頭・文書)・郵便・FAX・その他( )		
相手会社への連絡					申出人への回答			
連絡日		連絡先		回答日				
連絡方法	電話・面談(口頭・文書)・郵便・FAX・その他( )			回答方法	電話・面談(口頭・文書)・郵便・FAX・その他( )			
経過確認								
受付担当者	受付確認	処理報告	報告確認	処理終了	終了確認			
【 備 考 】								

(別紙様式2)

年 月 日

## センター利用確認書

一般社団法人日本資金決済業協会 御中

住 所

氏 名

印

私は、下記相手方との紛争について、貴協会の紹介に基づき、弁護士会の仲裁センターを利用することを確認します。

1. 相手方住所 郵便番号( )

電話番号

2. 相手方氏名(会社名・代表社名)

3. 申立人の主張(概要)