

規程記載例【新旧対照表】

【7 苦情及び紛争等の対応態勢】

改正前	改正後
<p>(<u>苦情対応態勢についての定め</u>)</p> <p>第〇条 本規程は、資金需要者等からの苦情又は問い合わせ等(以下「苦情等」という。)が当社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との経営陣の認識を踏まえ、苦情等の取扱いについて定めるとともに、苦情等に専門的に対応する【例：苦情対応窓口部門】の<u>設置を定めることを目的とする。</u></p>	<p>(<u>目的</u>)</p> <p>第〇条 本規程は、資金需要者等からの苦情、<u>紛争</u>又は問い合わせ等(以下「苦情等」という。)が当社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との経営陣の認識を踏まえ、苦情等の取扱いについて定めるとともに、<u>金融ADR制度の下、指定紛争解決機関としての日本貸金業協会(以下、指定紛争解決機関としての日本貸金業協会を「指定ADR機関」という。)</u>における苦情処理手続と<u>紛争解決手続との連携の確保を図り、もって資金需要者等の利益の保護の確保に資することを目的とする。なお、苦情等に専門的に対応する部署として、【例：苦情対応窓口部門】を設置するものとする。</u></p>
<p>(<u>苦情等処理に関する当社の方針</u>)</p> <p>第〇条 苦情の申立てに対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図るものとする。</p> <p>2 苦情の内容に応じた説明を行い、可能な限り資金需要者等の理解を得た解決を目指した対応をとるものとする。</p> <p>3 苦情の原因を解明し、必要に応じて社内態勢又は社内規則等を見直すことにより将来における苦情等の発生を防止を図るものとする。</p> <p>4 日本貸金業協会と連携して、貸金業者による貸付の健全かつ適切な利用に関する啓発活動を行うものとする。</p>	<p>(<u>苦情等処理に関する当社の方針</u>)</p> <p>第〇条 <u>苦情等</u>の申立てに対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図るものとする。</p> <p>2 <u>苦情等</u>の内容に応じた説明を行い、可能な限り資金需要者等の理解を得た解決を目指した対応をとるものとする。</p> <p>3 <u>苦情等</u>の原因を解明し、必要に応じて社内態勢又は社内規則等を見直すことにより将来における苦情等の発生を防止を図るものとする。</p> <p>4 日本貸金業協会と連携して、貸金業者による貸付の健全かつ適切な利用に関する啓発活動を行うものとする。</p>
<p>(<u>苦情対応窓口の設置</u>)</p> <p>第〇条 苦情対応の<u>ための</u>窓口(以下「苦情対応窓口」という。)を設け、その周知に努める。</p> <p>2 苦情対応窓口は、申立人からの苦情等の申立て(以下「苦情等申立て」という。)に関して、本規程に従って必要な対応を行う。</p>	<p>(<u>苦情対応窓口の設置</u>)</p> <p>第〇条 <u>苦情等</u>に対応する窓口(以下「苦情対応窓口」という。)を設け、その周知に努めるとともに、<u>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、ファクシミリ、電子メール等)を設定する等、広く苦情等を受け付けるものとする。</u></p> <p>2 苦情対応窓口は、申立人からの苦情等の申立て(以下「苦情等申立て」という。)に関して、本規程に従って必要な対応を行う。</p>
<p>(<u>苦情対応窓口の業務</u>)</p> <p>第〇条 受け付けた苦情等申立ての処理に関して、以下に掲げる事項に留意する。</p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(1) 苦情内容から発生した事実を明らかにすること。</u></p> <p><u>(2) 当該苦情申立者の希望及び要望を確認すること。</u></p> <p><u>(3) 顧客の権利利益が損なわれている場合には速やかな復旧を行うこと。</u></p> <p><u>(4) 顧客の合理的な希望又は要望については可能な限り実現に努めること。</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>	<p>(<u>苦情対応窓口の業務</u>)</p> <p>第〇条 <u>苦情対応窓口は、受け付けた苦情等申立ての処理に関して、以下に掲げる事項に留意する。</u></p> <p><u>(1) 適切に担当者を配置して苦情等に対応すること。</u></p> <p><u>(2) 苦情内容から発生した事実を明らかにすること。</u></p> <p><u>(3) 当該苦情申立者の希望及び要望を確認すること。</u></p> <p><u>(4) 顧客の権利利益が損なわれている場合には速やかな復旧を行うこと。</u></p> <p><u>(5) 顧客の合理的な希望又は要望については可能な限り実現に努め、業務改善に関する手続を採ること。</u></p> <p><u>(6) 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、未済案件について速やかな解消を行うこと。</u></p> <p><u>(7) 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行うこと。</u></p> <p><u>(8) 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。</u></p>
<p>(<u>関係部署への通知等及び経営陣等への報告</u>)</p> <p>第〇条 受け付けた苦情等<u>に関して、</u>関係部署に対し、必要に応じて当該苦情の内容を通知し、調査の実施及び対応方法の検討を求めることができる。</p>	<p>(<u>関係部署への通知等及び経営陣等への報告</u>)</p> <p>第〇条 <u>苦情対応窓口は、受け付けた苦情等を必要に応じて類型化した上で、</u>関係部署に対し、必要に応じて当該苦情の内容<u>及びその対応結果</u>を通知し、調査の実施及び対応方法の検討を求めることができる。</p>

規程記載例【新旧対照表】

【7 苦情及び紛争等の対応態勢】

改正前	改正後
<p>2 苦情等の前項の通知等に加えて、受け付けた苦情等が、資金需要者等の利益保護上、重大な影響を発生させる内容であると認められた場合には、所定の方法により内部管理部門や経営陣に以下に掲げる事項の報告を行わなければならない。</p> <p>(1) 法令等違反に係る苦情 (2) 顧客情報の取扱いに係る苦情 (3) 顧客応対に係る苦情 (4) その他不適切な行為に係る苦情</p>	<p>2 <u>苦情対応窓口は</u>、苦情等の前項の通知等に加えて、受け付けた苦情等が、資金需要者等の利益保護上、重大な影響を発生させる内容であると認められた場合には、所定の方法により内部管理部門や経営陣に以下に掲げる事項の報告を<u>速やかに</u>行わなければならない。</p> <p>(1) 法令等違反に係る苦情 (2) 顧客情報の取扱いに係る苦情 (3) 顧客応対に係る苦情 (4) その他不適切な行為に係る苦情</p>
<p>(結果の報告等) 第〇条 苦情等申立ての迅速な対応を行うよう努めなければならない。</p> <p>2 <u>苦情等申立てに関する対応結果については、当該苦情等申立てに係る申立人に対して十分な報告及び説明を行い、可能な限りその理解を得て解決することを目指した対応を行わなければならない。</u></p> <p><u>(新設)</u></p>	<p>(苦情等への対応) 第〇条 <u>苦情対応窓口は</u>、苦情等申立ての迅速な対応を行うよう努めなければならない。</p> <p>2 <u>苦情対応窓口は</u>、苦情等申立てに係る申立人から事情を十分にヒアリングしつつ、当該申立人に対して十分な報告及び説明を行うこととし、可能な限りその理解を得て解決することを目指した対応を行わなければならない。</p> <p>3 <u>苦情対応窓口その他関係部署は</u>、苦情等申立てに係る申立人に対し、申出時から処理後まで、当該申立人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を必要に応じて行わなければならない。</p>
<p>(他団体の紹介等) 第〇条 当該苦情等申立てに係る申立人が、当該苦情等に関して第三者機関への案内を要望した場合には、<u>日本貸金業協会</u>その他の団体を紹介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なければならない。</p> <p><u>(新設)</u></p>	<p>(指定ADR機関等の紹介等) 第〇条 当該苦情等申立てに係る申立人が、当該苦情等に関して第三者機関への案内を要望した場合には、<u>指定ADR機関</u>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なければならない。</p> <p>2 <u>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、必要に応じて一般的な資料提供や説明を行うなど、当該苦情等の迅速な解決に努めなければならない。</u></p>
<p>(他団体における解決への協力) 第〇条 <u>日本貸金業協会</u>その他の団体における解決に積極的に協力し、苦情等の迅速な解決に努めるものとする。</p> <p><u>(新設)</u></p>	<p>(指定ADR機関等における解決への協力) 第〇条 <u>指定ADR機関</u>その他の団体における解決に積極的に協力し、苦情等の迅速な解決に努めるものとする。</p>
<p><u>(新設)</u></p>	<p>(指定ADR機関に対する契約締結、公表、応諾等) 第〇条 <u>指定ADR機関との間で、貸金業法第23号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。</u></p> <p>2 <u>指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を公表し、また、資金需要者等に対して、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。</u></p> <p>3 <u>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には、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。</u></p> <p>4 <u>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よう努めるものとする。</u></p>
<p>(苦情内容等の記録) 第〇条 苦情処理の遂行状況につき、記録を作成し、苦情処理完了日から〇年間、これを保存するものとする。</p>	<p>(苦情内容等の記録) 第〇条 苦情処理の遂行状況につき、<u>正確に</u>記録を作成し、苦情処理完了日から〇年間、これを保存するとともに、<u>保存された記録において苦情等に関する分析を行うことによって、資金需要者等への対応及び事務処理についての改善に継続的に役立て、苦情等の再発防止策及び未然防止策の策定等に継続的に活用するものとする。</u></p>
<p>(秘密保持) 第〇条 苦情対応窓口の業務に従事する者は、職務上知り得た事</p>	<p>(秘密保持) 第〇条 苦情対応窓口の業務に従事する者は、職務上知り得た事</p>

規程記載例【新旧対照表】

【7 苦情及び紛争等の対応態勢】

改正前	改正後
<p>項について、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。</p>	<p>項について、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。</p>
<p>(周知徹底) 第〇条 苦情等の対応を適切に行うために、教育担当部門が、<u>役職員</u>に対して周知徹底を行うものとする。</p> <p>2 教育担当部門は周知徹底に際して、対象となる担当役職員が以下の事項について正確な認識をすることができるように留意して行うものとする。</p> <p>(1) 苦情等の傾聴姿勢や対応方法及び社内の対応体制 (2) 取扱商品の正確な知識と必要な社内規則 (3) 記録及び保存の方法 (4) その他苦情等の対応を行うにあたって必要となる事項</p> <p>3 役職員に対する周知徹底方法は以下の方法によるものとし、実施後、理解度を確認するためのテストを実施するものとする。</p> <p>(1) 社内研修等の実施 (2) 文書、メール等により<u>社内規則等の内容</u>を通知 (3) 社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法 (4) その他教育担当部門が定める方法</p> <p>4 前項で掲げる周知徹底については、最低年〇回実施するものとする。</p> <p>5 教育担当部門は前項の周知徹底を実施した結果について記録するものとし、当該年度終了後、事業報告書作成部門に、その記録を提出するものとする。</p>	<p>(周知徹底) 第〇条 苦情等の対応を適切に行うために、教育担当部門が役職員に対して周知徹底を行うものとする。<u>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ものとする。</u></p> <p>2 教育担当部門は、<u>周知徹底</u>に際して、対象となる担当役職員が以下の事項について正確な認識をすることができるように留意して行うものとする。</p> <p>(1) 苦情等の傾聴姿勢や対応方法及び社内の対応体制 (2) 取扱商品の正確な知識と必要な社内規則 (3) 記録及び保存の方法 (4) その他苦情等の対応を行うにあたって必要となる事項</p> <p>3 役職員に対する周知徹底方法は、<u>以下の方法</u>によるものとし、実施後、理解度を確認するためのテストを実施するものとする。</p> <p>(1) 社内研修等の実施 (2) 文書、<u>電子</u>メール等により<u>社内規則等の内容</u>の通知 (3) 社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法 (4) その他教育担当部門が定める方法</p> <p>4 前項で掲げる周知徹底については、最低年〇回実施するものとする。</p> <p>5 教育担当部門は、<u>前項</u>の周知徹底を実施した結果について記録するものとし、当該年度終了後、事業報告書作成部門に、その記録を提出するものとする。</p>
<p>(苦情処理に関する業務の検証等) 第〇条 本規程に係る業務について、【例：苦情対応窓口部門】の内部管理担当者は、以下に定める確認を行う。</p> <p>(1) 苦情を適切に対応しているか。 (2) 必要な記録を統一された様式に従い適切に行っているか。</p> <p>2 前項に定める方法を用いて実施した当該業務に係る確認内容について、【例：苦情対応窓口部門】より、概ね〇ヶ月に〇回、内部管理部門に報告するものとする。ただし、個々の状況に応じて速やかに報告する必要がある場合においては、この限りではない。</p>	<p>(苦情処理に関する業務の検証等) 第〇条 本規程に係る業務について、【例：苦情対応窓口部門】の内部管理担当者は、以下に定める確認を行う。</p> <p>(1) 苦情を適切に対応しているか。 (2) 必要な記録を統一された様式に従い適切に行っているか。</p> <p>2 前項に定める方法を用いて実施した当該業務に係る確認内容について、【例：苦情対応窓口部門】より、概ね〇ヶ月に〇回、内部管理部門に報告するものとする。ただし、個々の状況に応じて速やかに報告する必要がある場合においては、この限りではない。</p>
<p>(再発防止) 第〇条 経営陣は【例：苦情対応窓口部門】より受けた苦情等の報告について苦情の発生が顕著な部門及び業務について、内部管理部門に<u>調査を命じ</u>、その<u>調査結果</u>をもとに顧客対応態勢や事務処理態勢の改善など、同種の苦情等の再発防止に必要な手立てを講じなければならない。</p>	<p>(再発防止) 第〇条 経営陣は【例：苦情対応窓口部門】より受けた苦情等の報告について苦情の発生が顕著な部門及び業務について、内部管理部門における<u>定期的な点検や内部監査を通じ</u>、<u>苦情等への対応に対する実施状況を検証し</u>、その<u>検証結果</u>をもとに顧客対応態勢や事務処理態勢の<u>見直し及び改善</u>など、同種の苦情等の再発防止に必要な手立てを講じなければならない。</p>