

## J Aバンク相談所「苦情・紛争の解決促進に関する規則、細則」(全国版/県相談所併存版)

平成 30 年 6 月 1 日 実施

規 則	細 則
<p>第 1 条(目的)</p> <p>この規則は、農業協同組合法等の規定等に基づく金融ADR制度に則り、農業協同組合及び信用農業協同組合連合会等(以下、「組合等」という。)が行う信用事業の業務に関する組合員等利用者(以下、「利用者」という。)からの相談・苦情・紛争(以下、「苦情等」という。)の申し出を受け付け、その解決等に向けて、公正・中立な立場から、迅速、誠実かつ透明性の高い対応を図るための手続等を定め、もって、農協系統の信用事業に対する利用者の理解と信頼を深め、利用者の正当な利益の保護に資することを目的とする。</p> <p>第 2 条(苦情等対応窓口の設置)</p> <p>前条の目的を達成するため、一般社団法人 J Aバンク相談所(以下、「一社相談所」という。)を設置する。</p> <p>2. 一社相談所と各都道府県農業協同組合中央会が設置運営する「都道府県 J Aバンク相談所」(以下、「県相談所」という。)(両者を総称する場合は以下、「J Aバンク相談所」という。)は、相互に連携のうえ協力して前条目的の達成に努める。</p> <p>第 3 条(相談・苦情・紛争の定義)</p> <p>苦情とは、商品、サービスおよび業務に関して、組合等に対する不満足の説明であるものをいう。</p> <p>2. 紛争とは、前項の苦情のうち、当事者間による解決ができず、第 4 条第 1 項に定める利用者等からの申し出により、第 9 条に規定する弁護士会等の設置・運営する「仲裁センター」等(以下、「仲裁センター」等という。)を利用して解決を図ろうとするものをいう。</p>	<p>第 1 条(農業協同組合法等および組合等の範囲)</p> <p>規則第 1 条および第 9 条における「農業協同組合法等」は次のとおりとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 農業協同組合法</li> <li>・ 農林中央金庫法</li> <li>・ 金融商品取引法</li> </ul> <p>また、規則第 1 条における「組合等」は次のとおりとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 農業協同組合</li> <li>・ 都道府県信用農業協同組合連合会</li> <li>・ 農林中央金庫</li> </ul> <p>第 2 条(一般社団法人 J Aバンク相談所の受付時間等)</p> <p>一般社団法人 J Aバンク相談所(以下、「一社相談所」という。)の苦情等申出人からの受付日及び受付時間は次のとおりとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付日 月曜日から金曜日(金融機関の休業日を除く)</li> <li>・ 受付時間 午前 9 時～午後 5 時</li> </ul>

規 則	細 則
<p>3. 相談とは、利用者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。</p> <p>第4条(苦情等の申出人の範囲)  一社相談所が苦情等の申し出を受け付ける申出人(以下、「申出人」という。)の範囲は、当該苦情等に係る利用者本人またはその代理人、及び当該取引を行っている組合等(以下、「利用者等」という。)とする。</p> <p>2. 前項の組合等からの申出対象は、第6条第1項の苦情解決支援を経た前条第2項の紛争に限ることとし、一社相談所が弁護士会等と締結した協定書等に定めがない場合には、組合等からの申し出の受付は各弁護士会等の判断による。</p> <p>3. 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。</p> <p>第5条(受付対象事項)  一社相談所で受け付ける苦情等は、組合等が行う信用事業の業務に関連した第3条に規定する事項とする。</p> <p>ただし、苦情等の内容が以下のいずれかに該当する場合には、一社相談所は当該苦情等の解決支援を行わないことがある。なおその場合には、当該申出人にその旨を説明する。</p> <p>① 本規則第3条に規定する苦情等の範囲外の場合  ② 訴訟係争中または訴訟終了後の場合(民事調停等を含む)  ③ 弁護士会等のあっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合  ④ 苦情等の内容が、組合等の経営方針あるいは組合等の役職員個人に係わる事項の場合  ⑤ 明らかに不当な目的で、またはみだりに苦情等の申し出をしたと認められる場合  ⑥ 一事案について、再度、苦情等の解決支援の申し出がなされている場合</p> <p>2. 苦情等の受付に関して知り得た情報は、苦情等の解決および再発防止の目的にのみ利用する。</p>	

規 則	細 則
<p>第6条(苦情等解決への一社相談所の役割)</p> <p>一社相談所は、利用者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、申し出内容が苦情に該当する場合には、当該申出人の了解を得たうえで、県相談所を通じて当該組合等に申し出のあった苦情の迅速な解決を求める。</p> <p>なお、当該申出人の了解が得られなかった場合は、一社相談所は当事者ではないことから、求めに応じた十分な回答等ができないことがある旨を伝えたいうえで、誠意を持って可能な限りの対応を行う。</p> <p>また、申出人からの苦情の申し出が前条に規定する受付対象事項でない場合は、可能な範囲で適切な窓口を紹介する等、誠意をもって対応する。</p> <p>2. 利用者等からの申し出内容が第3条第2項に規定する紛争に該当する場合には、一社相談所は前項の対応を行わず、直接第9条の規定により「仲裁センター」等の利用について案内することができる。</p> <p>3. 一社相談所は、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、事情を十分聴き取る等により、申出人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。</p> <p>4. 一社相談所は、苦情等の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、県相談所を通じて当該組合等に、その解決に向けた取り組みについて、文書または口頭による説明を求めることができる。</p> <p>5. 一社相談所は、研修等により、苦情等の受付および対応を担当する者の育成に努める。</p> <p>第7条(苦情解決への組合等の対応)</p> <p>組合等は、前条第1項による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応する。</p> <p>2. 組合等は、前項の苦情解決に関する当該組合等としての対応結果を、速やかに県相談所を通じて一社相談所に報告する。</p> <p>3. 組合等は、前条第4項の求めがあった場合には、これに協力する。</p> <p>4. 組合等は苦情を真摯に受け止め、必要がある場合は再発防止策などの措置を講ずる。</p>	<p>第3条(苦情等受付内容の通知)</p> <p>苦情等の受付に際しては、申出人ならびに申し出内容に係る情報を、当該組合等および県相談所に通知することについて、申出人に対し諾否の確認を行い、その結果を受付情報とともに記録する。</p> <p>2. 一社相談所が、規則第6条第1項により受け付けた苦情事案内容を県相談所経由で該当する組合等へ通知する際は、「苦情等受付通知書(兼対応依頼書)」(様式1)を使用する。</p> <p>なお、農林中央金庫に対する苦情等については、一社相談所が受け付け、「苦情受付通知書(兼対応依頼書)」(様式1)により直接当該金庫へ通知し、申し出のあった苦情の迅速な解決を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通知時期 苦情受付後、速やかに</li> <li>・ 通知方法 原則として、電子メールとする(併せて電話でも連絡)</li> </ul> <p>第4条(苦情に対する対応結果の報告)</p> <p>組合等が、規則第7条第2項により一社相談所から求められた苦情事案の対応結果を報告する際は、「苦情対応結果報告書」(様式2)を使用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 報告時期 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 解決いかんにかかわらず、対応の結果を速やかに</li> <li>② 苦情が解決した場合または紛争となった場合は速やかに</li> <li>③ 一社相談所の求めに応じて速やかに</li> </ul> </li> <li>・ 報告方法 原則として電子メールによる</li> </ul>

規 則	細 則
<p>第8条(申出人への説明)  一社相談所は、申出人からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該組合等の対応結果を当該申出人に説明する。ただし、当該組合等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。</p> <p>第9条(「仲裁センター」等の利用の案内)  一社相談所は、第7条の対応および前条による説明では納得が得られない申出人、または一社相談所への申し出から2か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする申出人から、その旨の申し出を受けたとき、及び第6条第2項に該当する申し出を受けたときは、農業協同組合法等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、一社相談所が協定書等を締結している弁護士会等の設置・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申出人の意思を確認の上、利用の手続等について案内する。ただし、当該組合等から案内することが適当と判断するときは、この限りではない。</p> <p>第10条(「仲裁センター」等の利用)  前条の手続きを経て、申出人から「仲裁センター」等の利用の申込みを受けた場合、一社相談所は、県相談所を通じて関係する相手方にその旨を通知する。通知を受けた組合等は、本条第2項以下により「仲裁センター」等の利用に応じなければならない。</p> <p>2. 組合等は、「仲裁センター」等を利用するにあたり、別に一社相談所が弁護士会等と締結した協定書等の各条項を尊重するとともに、同協定書等に基づいて一社相談所から依頼があった場合には、これに誠実に対応する。</p> <p>3. 組合等は、「仲裁センター」等においてあっせん・仲裁手続が開始された場合には、あっせん・仲裁期日に出席するとともに、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、正当な理由のある場合を除き、これに応じなければならない。</p> <p>4. 組合等は、「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は、これを受諾するよう努める。なお、組合等が「仲裁センター」等から受諾を勧告された和解案を受諾しない場合、当該組合等は一社相談所の求めに応じ、受</p>	<p>第5条(「仲裁センター」等の利用申し出にかかる通知)  農林中央金庫に対する苦情の申出人から弁護士会等の「仲裁センター」等(以下、「仲裁センター」等という。)の利用の申し出を受けた場合、一社相談所は当該金庫に直接その旨を通知する。</p> <p>第6条(「仲裁センター」等の利用の不適合基準)  規則第9条の弁護士会等の「仲裁センター」等利用の申込みに関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は、弁護士会等との協定書等の内容により、対象外となる場合がある。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 取引の名義が当該利用者本人でない場合(ただし、相続など明らかに合理的な理由がある場合は除く。)</li> <li>② 苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合</li> <li>③ 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</li> <li>④ 弁護士会のあっせん・仲裁手続が終了または手続中のものである場合</li> <li>⑤ 組合等の経営方針や融資態度、あるいは組合等の役職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、本規則による弁護士会等の「仲裁センター」等の利用が適当でないと認められる場合</li> <li>⑥ 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</li> <li>⑦ その他、一社相談所において、特別の定めがある場合</li> </ol> <p>第7条(「仲裁センター」等の利用基準)  規則第9条の説明を行う際には、一社相談所は、当該苦情の内容が規則第9条及び前条の規定に照らして、「仲裁センター」等の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</p>

規 則	細 則
<p>諾しない理由を文書（様式任意）により説明しなければならない。</p> <p>5. 組合等は、「仲裁センター」等から「特別調停案」の提示があったときは、農業協同組合法第92条の8で準用する銀行法第52条の67第6項各号、農林中央金庫法第95条の8で準用する銀行法第52条の67第6項各号および金融商品取引法第156条の44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。</p> <p>6. 組合等は、一社相談所が弁護士会等と締結した協定書等に基づき、利用者から直接「仲裁センター」等に利用申込みがなされ、「仲裁センター」等から求めがあった場合についても、本条前各項を遵守する。</p> <p>第11条(個人情報保護等) 一社相談所が受け付けた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)は非公開とし、かつ漏えい等が発生しないよう安全管理に努める。</p> <p>2. 一社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。</p> <p>3. 一社相談所からの苦情等の通知によって知り得た情報について、県相談所並びに組合等も前2項の規定を遵守する。</p> <p>第12条(利用者への周知) 一社相談所、県相談所及び組合等は、利用者に対してJAバンク相談所の周知に努める。</p> <p>第13条(苦情等の受付対応実績の報告・公表および改善措置) 県相談所は、苦情等の受付対応実績を、定期的に一社相談所に報告する。</p> <p>2. 一社相談所は、全国のJAバンク相談所の苦情等の受付対応実績を取りまとめ、定期的な理事会等関係機関に報告するとともに、取りまとめ結果の概要を公表する。</p> <p>3. 一社相談所は、苦情等解決に関して、組合等にこの規則の著しい不遵守が認</p>	<p>等を交付のうえ以下の事項を当該申出人に説明し、了解を得る。</p> <p>① 「仲裁センター」等の利用に関する具体的な手続きは、本規則及び弁護士会等との協定等のほか、当該「仲裁センター」等を設置・運営する弁護士会等の規則等によること</p> <p>② 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・運営する弁護士会等の手続きに従うこと</p> <p>③ 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・運営する弁護士会等の規則等に従い成立手数料を負担すること</p> <p>④ 仲裁手続きを進めるためには、相手方である組合等との間で「仲裁合意」が別に必要なこと</p> <p>⑤ 仲裁手続きを進める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</p> <p>第8条(「苦情等の受付対応実績」の報告) 県相談所が、規則第13条第1項により一社相談所に苦情等の受付対応実績を報告する際は、「苦情等の受付対応実績報告書」(様式3)を使用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告時期 原則として毎月第5営業日まで</li> <li>・報告方法 原則として電子メールによる</li> </ul>

規 則	細 則
<p>められる場合には、県相談所を通じて当該組合等から事情を聴取したうえで、必要に応じ理事会等関係機関にその内容を報告する。また、当該組合等に正当な理由がないと判断した場合には、当該組合等に対して改善の措置を求める。</p> <p>4. 一社相談所は、J Aバンク中央本部内の協議機関等において協議のうえ、一社相談所理事会の決議により、前項の改善の措置に係る概要を公表することができる。</p> <p>第 14 条(苦情等受付部署・責任者等の設置・届出)          県相談所は、一社相談所との連絡及び苦情等の受付・対応等を担当する責任者等を一社相談所に届け出なければならない。届出内容に変更があった場合も同じとする。</p> <p>第 15 条(J Aバンク相談所運営懇談会の設置)          この規則に基づく J Aバンク相談所の運営に関し、外部有識者の意見を聴取するため、J Aバンク相談所運営懇談会（以下「運営懇談会」という。）を設置する。</p> <p>2. 運営懇談会の運営要領は別に定める。</p> <p>第 16 条(細則の制定)          この規則の運営に関し必要な事項は、細則に定める。</p> <p>第 17 条(規則の改正)          この規則の改正は、J Aバンク中央本部内の協議機関等において協議のうえ、一社相談所理事会の決議による。</p> <p>附則          この規則は、平成 30 年 6 月 1 日から実施する。</p>	<p>第 9 条(規則の不遵守に係る報告)          県相談所が、規則第 13 条第 3 項により組合等に本規則の著しい不遵守が認められると判断して一社相談所に報告する際は、「報告書」(様式 4)を使用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告時期 不遵守と認められると判断したとき直ちに</li> <li>・報告方法 郵送による（簡易書留等による）</li> <li>・備考 必要に応じて当該組合等の報告書等を添付する</li> </ul> <p>2. 農林中央金庫に対し、規則第 13 条第 3 項による事情を聴取する場合は、一社相談所が直接行う。</p> <p>第 10 条(部署等の届出)          県相談所が、規則第 14 条により一社相談所との連絡及び苦情の受付等に係る責任者等を一社相談所に届け出る際は、「苦情受付等責任者・担当者届」(様式 5)を使用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告時期 一社相談所から求められた際、または県相談所の苦情受付等の責任者・担当者の異動がなされた際、速やかに</li> <li>・報告方法 原則として電子メールによる</li> </ul> <p>2. 農林中央金庫は、一社相談所の窓口となる部門の責任者等について、指定・変更の都度、一社相談所に直接届け出る。(様式任意)</p> <p>第 11 条(細則の改正)          この細則の改正は、J Aバンク中央本部内の協議機関等において協議のうえ、一社相談所長の決定による。</p> <p>附則          この細則は、平成 30 年 6 月 1 日から実施する。</p>

