

## 「苦情・紛争の解決促進に関する規則、細則（JAバンク相談所版）」

2023年4月1日 実施

規則	細則
<p><b>第1条(目的)</b> 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、農業協同組合および信用農業協同組合連合会等(以下、「組合等」という。)が行う信用事業等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等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><b>第2条(苦情等対応窓口の設置)</b> 前条の目的を達成するため、一般社団法人JAバンク・JFマリンバンク相談所(以下、「JAバンク相談所」という。)を設置する。 2. 前項において、同相談所の対外呼称は「JAバンク相談所」とする。</p> <p><b>第3条(相談・苦情・紛争の定義)</b> 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。 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。 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><b>第1条(農業協同組合法等、組合等および信用事業等の範囲)</b> 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。 ・ 農業協同組合法 ・ 農林中央金庫法 ・ 金融商品取引法 また、規則第1条における「組合等」は次のとおりとする。 ・ 農業協同組合 ・ 都道府県信用農業協同組合連合会 ・ 農林中央金庫 2. 規則第1条および第5条における「信用事業等」とは、農業協同組合法第9条の6第5項第2号に規定する信用事業等をいう。</p> <p><b>第2条(JAバンク相談所の受付時間等)</b> JAバンク相談所の苦情等申出人からの受付日および受付時間は次のとおりとする。 ・ 受付日 月曜日から金曜日(金融機関の休業日を除く) ・ 受付時間 午前9時～午後5時</p>

規則	細則
<p>第4条(苦情等の申出人の範囲)</p> <p>J Aバンク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、およ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、J Aバンク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>4. 本条第1項から第3項に定める申出人の範囲に該当する者であっても、別に定める反社会的勢力等であることが明らかになった場合は、この規則に定める苦情等の申し出を受け付けられないものとする。</p> <p>第5条(受付対象事項)</p> <p>J Aバンク相談所で受け付ける苦情等は、組合等が行う信用事業等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、J Aバンク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</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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>	<p>第3条(苦情の申し出を受け付けない者)</p> <p>規則第4条第4項に定める反社会的勢力等とは、次の各号のいずれかに掲げる場合をいう。</p> <p>① 以下に該当する団体および個人</p> <p>a 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」という）。</p> <p>b 以下に該当する関係を有する者</p> <p>(a) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係</p> <p>(b) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係</p> <p>(c) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係</p> <p>(d) 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係</p> <p>(e) 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係</p> <p>② 以下に該当する行為を行う団体および個人</p> <p>a 暴力的な要求行為。</p> <p>b 法的な責任を超えた不当な要求行為</p> <p>c 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為</p> <p>d 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当法人の信用を毀損し、または当法人の業務を妨害する行為</p> <p>e 上記a からd に掲げる行為に準ずる行為</p> <p>③ 暴力団との関係が認められない反社会性を有する集団および個人（詐欺等犯罪集団、極左暴力集団、テロ組織、危険性の認められるカルト集団）</p>

規則	細則
<p>第6条(苦情等解決へのJ Aバンク相談所の役割)</p> <p>J Aバンク相談所は、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、都道府県信用農業協同組合連合会等（以下、「信連等」という。）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、J Aバンク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、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、J Aバンク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. J Aバンク相談所は、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. J Aバンク相談所は、苦情等の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、信連等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. J Aバンク相談所は、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、速やかに信連等を通じてJ Aバンク相談所に報告する。</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4条(苦情等受付内容の通知)</p> <p>苦情等の受付に際しては、申出人および申し出内容に係る情報を、当該組合等および都道府県信用農業協同組合連合会等（以下、「信連等」という。）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. J Aバンク相談所が、規則第6条第1項により受け付けた苦情事案内容を信連等経由で該当する組合等へ通知する際は、別に定める様式を使用する。</p> <p>なお、農林中央金庫に対する苦情等については、J Aバンク相談所が受け付け、別に定める様式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、電子メールによる（併せて電話でも連絡）</li> </ul> <p>第5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J Aバンク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、別に定める様式を使用する。</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 J Aバンク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)</p> <p>J Aバンク相談所は、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)</p> <p>J Aバンク相談所は、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J Aバンク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、および第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、一般社団法人J Aバンク・J Fマリンバンク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)</p> <p>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、J Aバンク相談所は、信連等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J Aバンク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J Aバンク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J Aバンク相談所の求めに応</p>	<p>第6条(「仲裁センター」等の利用申し出にかかる通知)</p> <p>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、J Aバンク相談所は当該金庫に直接その旨を通知する。</p> <p>第7条(「仲裁センター」等の利用の不適合基準)</p> <p>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、J Aバンク相談所において、特別の定めがある場合</li> </ol> <p>第8条(「仲裁センター」等の利用基準)</p> <p>規則第9条の説明を行う際には、J Aバンク相談所は、当該苦情の内容が規則第9条およ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」等に関する資料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>

規則	細則
<p>じ、受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、J Aバンク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(個人情報の保護等)</p> <p>J Aバンク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. J Aバンク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. J Aバンク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、信連等および組合等も前 2 項の規定を遵守する。</p> <p>第 12 条(利用者への周知)</p> <p>J Aバンク相談所および組合等は、利用者に対して J A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)</p> <p>J Aバンク相談所は、苦情等の受付対応実績を取りまとめ、定期的に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>2. J Aバンク相談所は、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められる場合には、信連等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、信連等と連携して当該組合等に対して改善の措置を求める。当該組合等は、改善等の対応処理を信連等を通じて J</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、本規則およ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 9 条(規則の不遵守に係る報告)</p> <p>組合等が、規則第 13 条第 2 項により本規則の著しい不遵守が認められるとして改善の措置を求められた際は、改善等の対応処理の報告に「報告書」(様式 1)を使用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告時期 改善等の対応処理をしたとき直ちに</li> <li>・報告方法 郵送による（簡易書留等による）</li> </ul> <p>2. 農林中央金庫に対し、規則第 13 条第 2 項による事情を聴取する場合は、J Aバンク相談所が直接行う。</p>

規則	細則
<p>Aバンク相談所に報告する。</p> <p>3. J Aバンク相談所は、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、J Aバンク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)  信連等は、J Aバンク相談所との連絡および苦情等の受付・対応等を担当する責任者等を J Aバンク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>2. 組合等は、信連等を通じた相談・苦情等の受付とその対応（対応結果報告を含む）等を総括する担当部署および責任者等を信連等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・J F マリン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、一般社団法人 J Aバンク・J F マリンバンク相談所理事会の決議による。</p> <p>附則  この規則は、2023 年 4 月 1 日から実施する。</p>	<p>第 10 条(部署等の届出)  信連等が、規則第 14 条により J Aバンク相談所との連絡および苦情の受付等に係る責任者等を J Aバンク相談所に届け出る際は、「苦情受付等責任者・担当者届」（様式 2）を使用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告時期 J Aバンク相談所から求められた際、または届出事項に変更があった際すみやかに</li> <li>・報告方法 原則として電子メールによる</li> </ul> <p>2. 組合等が、規則第 14 条の部署・責任者等を信連等に届け出る際は、「相談・苦情等担当部署等届出書」（様式 3）を使用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告時期 信連等から求められた際、または届出事項に変更があった際すみやかに</li> <li>・報告方法 原則として電子メールによる</li> </ul> <p>3. 農林中央金庫は、J Aバンク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、J Aバンク相談所に直接届け出る。（様式任意）</p> <p>4. 信連等が、J Aバンク相談所を利用するために必要な総務関係の連絡先を届け出る際は、「総務関係連絡先にかかる届出書」（様式 4）を利用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告時期 J Aバンク相談所から求められた際、または届出事項に変更があった際すみやかに</li> <li>・報告方法 原則として電子メールによる</li> </ul> <p>第 11 条(細則の改正)  この細則の改正は、一般社団法人 J Aバンク・J F マリンバンク相談所長の決定による。</p> <p>附則  この細則は、2023 年 4 月 1 日から実施する。</p>