

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1 - 1	<p><u>苦情・相談等受付処理全国規則</u> <u>第1条</u> <u>この規則は～組合員等利用者からの苦情・相談等の申し出を全国段階で受け付け、その解決等に向けて、公正、迅速、誠実に対応し、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を図る～</u></p>	<p><u>平成15年1月1日全部改正(以下同じ)</u> <u>苦情・紛争の解決促進に関する規則</u> <u>第1条(目的)</u> <u>この規則は、全国の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して組合員等利用者(以下、「利用者」という。)からの苦情・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、迅速、誠実に対応す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</u></p> <p><u>第6条(苦情解決への全国相談所の役割)</u> <u>全国相談所は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、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ものとする。</u> <u>なお、申出人の了解が得られなかった場</u></p>	<p>新規則は全国JAバンク相談所における規則。各都道府県JAバンク相談所においても、左記新規則に準じた規則を制定している。</p>

		<p><u>合は、全国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になり得ないことがあり得る旨を伝えたくて、誠意をもって可能な限りの対応を行うものとする。</u></p> <p><u>また、申出人から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ものとする。</u></p> <p><u>2. 全国相談所は、苦情の受付・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、申出人から事情を十分聴き取る等により、利用者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。</u></p> <p><u>第7条（苦情解決への組合等の対応）</u></p> <p><u>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ものとする。</u></p> <p><u>第8条（申出人への説明）</u></p> <p><u>全国相談所は、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ものとする。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。</u></p>	
--	--	--	--

		<p><u>第 12 条（苦情等の受付対応実績の報告）</u> <u>3．全国相談所は、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、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ものとする。</u></p>	
1 - 2	<p><u>第 8 条 1 項</u> <u>全国相談所は～受け付けた内容及び処理方針について～記録しておく～</u> <u>第 8 条 2 項</u> <u>全国相談所は～処理した経過について～記録しておく～</u> <u>第 9 条 2 項</u> <u>全国相談所は～苦情・相談等の受付実績について、必要に応じ関係機関へ報告する～</u></p>	<p><u>第 7 条（苦情解決への組合等の対応）</u> <u>3．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ものとする。</u></p> <p><u>第 12 条（苦情等の受付対応実績の報告）</u> <u>県相談所は、苦情等の受付対応実績を、定期的に全国相談所に報告するものとする。</u> <u>2．全国相談所は、全国の J A バンク 相談所の苦情等の受付対応実績を取りまとめ、定期的に理事会等関係機関に報告するものとする。</u> <u>3．全国相談所は、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、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ものとする。</u></p>	<p>組合等自身で再発防止の措置を講ずるほか、相談所は組合等の指導的立場にある本会等に対し、苦情対応実績を報告することとしているため、同種の苦情等の再発防止・拡大、未然防止への取組みの趣旨は満たしていると考えている。</p>

		<p>とする。</p> <p>第14条(JAバンク相談所全国連絡会議の設置)</p> <p>苦情等事例の研究、業務の改善や連携等、全国のJAバンク相談所に共通する諸問題を検討するため、本会はJAバンク相談所を構成員としてJAバンク相談所全国連絡会議(以下「連絡会議」という。)を設置する。</p>	
2 - 1	<p>第3条第1項</p> <p>～受付ける苦情・相談等は、信連等の業務及び組合の信用事業に関連し、利用者(利用の代理人含む。)が申し出てきた事項とする。</p>	<p>第3条(苦情・紛争の定義)</p> <p>苦情とは、関係者にその責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または、商品やサービスの内容もしくは業務に起因して何らかの被害が発生しているか、もしくは、発生する可能性があり、利用者から解決の申し出があった事項をいう。</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図られず、利用者から本規則に沿った解決の申し出があった事項をいう。</p>	
2 - 2	無し	<p>第11条(利用者への周知)</p> <p>全国相談所、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ものとする。</p>	
2 - 3	無し	<p>第9条(弁護士会の「仲裁センター」の利用)</p> <p>全国相談所は、～申出人から、第三者機</p>	

		<u>関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u>	
2 - 4	<u>第3条第2項</u> 全国相談所の受付時間は次のとおりとする。 <u>【受付時間】月～金（祝日及び金融機関の休業日を除く）</u> <u>午前9時～12時</u> <u>午後1時～5時</u>	<u>第2条（苦情等対応窓口の設置）</u> <u>2．全国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JAバンク相談所」は、相互に連携のうえ協力して～達成に努める。</u>	
2 - 5	無し	<u>第14条（JAバンク相談所全国連絡会議の設置）</u> <u>苦情等事例の研究、業務の改善や連携等、全国JAバンク相談所に共通する諸問題を検討するため、本会はJAバンク相談所を構成員としてJAバンク相談所全国連絡会議を設置する。</u>	
2 - 6	<u>第10条</u> 全国相談所が受け付けた苦情・相談等に関する記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とする。	<u>第10条（個人情報の保護）</u> 全国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）は非公開とする	
2 - 7	<u>第4条</u> 全国相談所は、受付対象事項について、必要に応じ、～全国農業協同	<u>第6条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> また、申出人から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	

	<p>組合中央会並びに農林中央金庫等 (以下関係団体等という。)とも連携し、～</p> <p>第5条第1項 全国相談所は～当該信連等に連絡するとともに信連等と協力して～解決等を行う～</p> <p>第5条第3項 ～全国相談所の受付対象外であった場合は、～適切な窓口を紹介する</p>	<p>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ものとする。</p> <p>第9条(弁護士会の「仲裁センター」の利用) 全国相談所は、～申出人から、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</p>	
2 - 8	<p>第10条 全国相談所が受け付けた苦情・相談等に関する記録(関係者のプライバシー等に係るもの)は非公開とする。</p>	<p>第10条(個人情報保護) 全国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)は非公開とする。</p> <p>第12条(苦情等の受付対応実績の報告) 2.全国相談所は、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、定期的に理事会等関係機関に報告するものとする。</p>	<p>苦情等受付件数、苦情内容、対応結果等については件数が少ないため、これまでのところ対外公表はしていないが、15年度分からの対外公表に向けて検討中。</p>
2 - 9	<p>第6条第2項 信連等は～苦情・相談等の解決に関する対応の結果を全国相談所に速やかに～報告する</p> <p>第9条第1項 信連は～苦情・相談等にかかる種</p>	<p>第7条(苦情解決への組合等の対応) 2.組合等は、～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全国相談所に報告するものとする。</p>	

	<u>類別受付実績件数を～全国相談所に報告する</u> <u>第11条</u> <u>信連等は～「苦情等担当責任者について」～全国相談所に届出る～</u>		
2 - 1 0	無し	<u>第15条（JAバンク相談所運営懇談会の設置）</u> <u>この規則に基づくJA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、JAバンク相談所運営懇談会を設置する。</u>	
3 - 1	<u>第1条</u> <u>～組合員等利用者からの苦情・相談の申し出を全国段階で受け付け、その解決等に向けて、公正、迅速、誠実に対応し、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を図るとともに、信用農業協同組合及び奈良県農業協同組合並びに農業協同組合の業務の改善に資することを目的としており、～</u>	<u>第1条（目的）</u> <u>この規則は、全国の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して組合員等利用者（以下、「利用者」という。）からの苦情・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、迅速、誠実に対応す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。</u>	
3 - 2	<u>第5条第1項</u> <u>全国相談所は～当該信連等に～連絡するとともに信連等と協力して～解決等を行う～</u> <u>第6条第1項</u>	<u>第6条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>全国相談所は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、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</u>	

	<p><u>信連等は～全国相談所からの依頼に基づき、申し出人に対して迅速かつ誠実に対応するものとする。</u></p>	<p><u>速な解決を求めるものとする。</u></p> <p><u>2．全国相談所は、～常に公正不偏な態度を保持するとともに、申出人から事情を十分聴き取る等により、利用者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。</u></p> <p><u>第7条（苦情解決への組合等の対応）</u></p> <p><u>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ものとする。</u></p> <p><u>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全国相談所に報告するものとする。</u></p> <p><u>3．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ものとする。</u></p> <p><u>第8条（申出人への説明）</u></p> <p><u>全国相談所は、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ものとする。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。</u></p>	
--	---	--	--

		<p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u> <u>全国相談所は、～申出人から、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>第10条（個人情報の保護）</u> <u>全国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）は非公開とする。</u></p> <p><u>第14条（JAバンク相談所全国連絡会議の設置）</u> <u>苦情等事例の研究、業務の改善や連携等、全国JAバンク相談所に共通する諸問題を検討するため、本会はJAバンク相談所を構成員としてJAバンク相談所全国連絡会議を設置する。</u></p>	
3 - 3	<p><u>第1条</u> <u>～組合員等利用者～からの苦情・相談の申し出を全国段階で受け付け、その解決等に向けて、公正、迅速、誠実に対応し、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</u></p>	<p><u>第1条（目的）</u> <u>この規則は、全国の農業協同組合及び信用農業協同組合連合会等が行う信用事業の業務に関する組合員等利用者からの苦情・紛争の申し出を受け付け、その解決等に向けて、公正、迅速、誠実に対応するための</u></p>	<p>所在地等については、ホームページ・ポスター・リーフレットにおいても明記する。</p>

	<p><u>を深め、利用者の正当な利益の保護を図る～</u></p>	<p><u>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。</u></p> <p><u>第2条（苦情等対応窓口の設置）</u> <u>前条の目的を達成するため、全国農業協同組合中央会内に「全国 JA バンク相談所」を設置するものとする。</u></p> <p><u>2．全国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」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「JA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。</u></p> <p><u>第6条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>2．全国相談所は、苦情の受付・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、申出人から事情を十分聴き取る等により、利用者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。</u></p> <p><u>第15条（JAバンク相談所全国連絡会議の設置）</u> <u>この規則に基づくJA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</u></p>	
--	------------------------------------	--	--

		め、JA バンク相談所運営懇談会を設置する。	
3 - 4	無し	<p><u>第6条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>3．全国相談所は、苦情の受付・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。</u></p> <p><u>第7条（苦情解決への組合等の対応）</u> <u>組合等は、～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ものとする。</u> <u>2．組合等は、～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全国相談所に報告するものとする。</u> <u>3．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ものとする。</u></p> <p><u>第12条（苦情等の受付対応実績の報告）</u> <u>県相談所は、苦情等の受付対応実績を、定期的に全国相談所に報告するものとする。</u> <u>2．全国相談所は、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</u></p>	

		<p><u>期的に理事会等関係機関に報告するものとする。</u></p> <p><u>3. 全国相談所は、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、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ものとする。</u></p>	
3 - 5	<p><u>第3条第1項</u></p> <p><u>全国相談所で受け付ける苦情・相談は信連等の業務及び組合の信用事業に関連し、利用者（利用者の代理人含む。）が申し出てきた事項とする。</u></p>	<p><u>第5条（受付対象事項）</u></p> <p><u>全国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。</u></p> <p><u>ただし、苦情等内容が以下のいずれかに該当する場合は、当該苦情等の受付を行わないものとする。なお、この場合には、当該申出人にその旨を説明するものとする。</u></p> <p><u>本規則第3条に規定する苦情等の範囲外の場合</u></p> <p><u>訴訟係争中または訴訟終了後の場合（民事調停等を含む）</u></p> <p><u>弁護士のおっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合</u></p> <p><u>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関わる事項の場合</u></p> <p><u>明らかに不当な目的で、またはみだりに</u></p>	

		<p><u>苦情等の申出をしたと認められる場合</u> <u>苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過している場合</u> <u>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</u></p>	
3 - 6	<p><u>第3条第1項</u> <u>全国相談所で受け付ける苦情・相談は信連等の業務及び組合の信用事業に関連し、利用者（利用者の代理人含む。）が申し出てきた事項とする。</u></p>	<p><u>第4条（申出人の範囲）</u> <u>全国相談所が苦情等を受け付ける申出人の範囲は、利用者本人の他、親権者、法定後見人等代理人を含むものとする。</u></p>	
3 - 7	無し	<p><u>第6条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>全国相談所は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、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ものとする。</u> <u>なお、申出人の了解が得られなかった場合は、全国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になり得ないことがあり得る旨を伝えたうえで、誠意をもって可能な限りの対応を行うものとする。</u> <u>3. 全国相談所は、苦情の受付・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</u></p>	

		<p><u>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。</u></p> <p><u>第7条（苦情解決への組合等の対応）</u> <u>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ものとする。</u></p> <p><u>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全国相談所に報告するものとする。</u></p> <p><u>3．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ものとする。</u></p> <p><u>第8条（申出人への説明）</u> <u>全国相談所は、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ものとする。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。</u></p> <p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u> <u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から3か月以</u></p>	
--	--	---	--

		<p><u>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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>2. 当該申出人から「仲裁センター」の利用の申し出を受けた場合、全国相談所は、県相談所を通じて関係する組合等にその旨を通知する。通知を受けた組合等は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、「仲裁センター」の利用に応じるものとする。</u></p>	
3 - 8	無し	<p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u> <u>全国相談所は、～納得が得られない申出人または、全国相談所への申し出から3ヶ月以上にわたり苦情の解決が図られないとする申出人から、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p>	
3 - 9	無し	<p><u>第6条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>全国相談所は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、申出人の了解を得たうえで、県相談所を通</u></p>	

		<p><u>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ものとする。</u></p> <p><u>なお、申出人の了解が得られなかった場合は、全国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になり得ないことがあり得る旨を伝えたくて、誠意をもって可能な限りの対応を行うものとする。</u></p> <p><u>また、申出人から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ものとする。</u></p> <p><u>2．全国相談所は、苦情の受付・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、申出人から事情を十分聴き取る等により、利用者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。</u></p> <p><u>3．全国相談所は、苦情の受付・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。</u></p> <p><u>第7条（苦情解決への組合等の対応）</u></p> <p><u>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ものとする。</u></p>	
--	--	---	--

		<p><u>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全国相談所に報告するものとする。</u></p> <p><u>3．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ものとする。</u></p> <p><u>第8条（申出人への説明）</u> <u>全国相談所は、申出人からの求めに応じ、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ものとする。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。</u></p>	
3 - 1 0	<p><u>第3条第1項</u> <u>全国相談所で受け付ける苦情・相談は信連等の業務及び組合の信用事業に関連し、利用者（利用者の代理人含む。）が申し出てきた事項とする。</u></p>	<p><u>第5条（受付対象事項）</u> <u>全国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。</u> <u>ただし、苦情等内容が以下のいずれかに該当する場合は、当該苦情等の受付を行わないものとする。なお、この場合には、当該申出人にその旨を説明するものとする。</u> <u>本規則第3条に規定する苦情等の範囲外の場合</u> <u>訴訟係争中または訴訟終了後の場合（民</u></p>	

		<p><u>事調停等を含む）</u> <u>弁護士のおっせん・仲裁手続きが終了または手続き中のものである場合</u> <u>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関わる事項の場合</u> <u>明らかに不当な目的で、またはみだりに苦情等の申出をしたと認められる場合</u> <u>苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過している場合</u> <u>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</u></p> <p><u>第6条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>全国相談所は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、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ものとする。</u> <u>なお、申出人の了解が得られなかった場合は、全国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になり得ないことがあり得る旨を伝え、誠意をもって可能な限りの対応を行うものとする。</u> <u>また、申出人から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</u></p>	
--	--	--	--

		<p><u>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ものとする。</u></p> <p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u> <u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から3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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p>	
3 - 1 1	無し	<p><u>第6条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>全国相談所は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、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ものとする。</u></p> <p><u>第7条（苦情解決への組合等への対応）</u> <u>組合等は、～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ものとする。</u></p> <p>2．組合等は、～当該組合等としての対応結</p>	

		<p>果を、速やかに県相談所を通じて全国相談所に報告するものとする。</p> <p><u>3．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ものとする。</u></p> <p><u>第8条（申出人への説明）</u> <u>全国相談所は、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ものとする。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。</u></p> <p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u> <u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から3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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>2．当該申出人から「仲裁センター」の利用の申し出を受けた場合、全国相談所は、県相談所を通じて関係する組合等にその旨を</u></p>	
--	--	--	--

		<p><u>通知する。通知を受けた組合等は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、「仲裁センター」の利用に応じるものとする。</u></p>	
3 - 1 2	無し	<p><u>第 6 条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>全国相談所は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、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ものとする。</u></p> <p><u>第 7 条（苦情解決への組合等の対応）</u> <u>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ものとする。</u></p> <p><u>2 . 組合等は、～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全国相談所に報告するものとする。</u></p>	
3 - 1 3	無し	<p><u>第 6 条（苦情解決への全国相談所の役割）</u> <u>全国相談所は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、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ものとする。</u></p> <p><u>なお、申出人の了解が得られなかった場合は、全国相談所は当事者ではないことか</u></p>	

		<p><u>ら、求めに応じた十分な回答等になり得ないことがあり得る旨を伝えたくて、誠意をもって可能な限りの対応を行うものとする。</u></p> <p><u>また、申出人から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ものとする。</u></p> <p><u>2．全国相談所は、～常に公正不偏な態度を保持するとともに、申出人から事情を十分聴き取る等により、利用者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。</u></p> <p><u>3．全国相談所は、苦情の受付・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。</u></p>	
3 - 1 4	無し	<p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u></p> <p><u>全国相談所は、～納得が得られない申出人または、全国相談所への申し出から3ヶ月以上にわたり苦情の解決が図られないとする申出人から、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する</u></p>	

		<p><u>申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>2. 当該申出人から「仲裁センター」の利用の申し出を受けた場合、全国相談所は、県相談所を通じて関係する組合等にその旨を通知する。通知を受けた組合等は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、「仲裁センター」の利用に応じるものとする。</u></p>	
3 - 15	<p><u>第6条第1項</u> <u>信連等は～全国相談所の依頼に基づき、申し出人に対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。</u></p> <p><u>第6条第2項</u> <u>信連等は前項の苦情・相談等の解決に関する対応の結果を、全国相談所に速やかに書面等にて報告するものとする。</u></p>	<p><u>第7条（苦情解決への組合等の対応）</u> <u>2. 組合等は、～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全国相談所に報告するものとする。</u></p> <p><u>第8条（申出人への説明）</u> <u>全国相談所は、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ものとする。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。</u></p>	
3 - 16	無し	<p><u>第7条（苦情解決への組合等の対応）</u> <u>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全国相談所に報告するものとする。</u></p> <p><u>第8条（申出人への説明）</u></p>	

		<p><u>全国相談所は、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ものとする。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。</u></p> <p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u> <u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から3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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p>	
3 - 17	無し	<p><u>第12条（苦情等の受付対応実績の報告）</u> <u>3．全国相談所は、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、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ものとする。</u></p>	
3 - 18	<u>第6条第2項</u>	<u>第16条（細則の制定・改正）</u>	

	<p><u>信連等は前項の苦情・相談等の解決に関する対応の結果を、全国相談所に速やかに書面（「苦情等受付・処理表」(様式1：裏面)に準じた内容)等にて報告するものとする</u></p> <p><u>第9条第1項</u></p> <p><u>信連は～苦情・相談等にかかる種類別受付実績件数を～「苦情等受付実績報告書(様式2)」にて全国相談所に報告する</u></p> <p><u>第11条</u></p> <p><u>信連等は～「苦情等担当責任者について」(様式3)～全国相談所に届出るものとする。～</u></p>	<p><u>その他この規則の運営に関し必要な事項については、JAバンク中央本部内の協議機関等において協議のうえ、本会専務理事決裁をもってこれを定める。</u></p>	
4 - 1		<p><u>第1条(目的)</u></p> <p><u>この規則は、全国の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して組合員等利用者(以下、「利用者」という。)からの苦情・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、迅速、誠実に対応す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。</u></p>	

		<p>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用） <u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から3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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p>	
4 - 9		<p>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用） <u>2．当該申出人から「仲裁センター」の利用の申し出を受けた場合、全国相談所は、県相談所を通じて関係する組合等にその旨を通知する。通知を受けた組合等は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、「仲裁センター」の利用に応じるものとする。</u></p>	
4 - 10		<p>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用） <u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から3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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲</u></p>	<p>仲裁センターの利用対象外となる苦情は細則において以下のとおり規定している。</p> <p>細則第4条（弁護士会の「仲裁センター」利用の不適格基準）</p>

		<p><u>裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p>	<p>規則第9条第1項の弁護士会の「仲裁センター」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対象外とする。</p> <p>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。）</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>弁護士会のあっせん・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>証券業務に関するものである場合</p> <p>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、</p>
--	--	--	--

			<p>本規則による弁護士会の「仲裁センター」の利用が適当でない認められる場合</p> <p>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</p> <p>その他、本会および全国相談所において、特別の定めがある場合</p>
4 - 1 1		<p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u></p> <p><u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から3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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p>	<p>紛争の申立人については、利用者本人でなくとも相続等明らかに合理的な理由がある場合は認める旨細則に規定している。</p> <p>細則第4条（弁護士会の「仲裁センター」利用の不適格基準）</p> <p>規則第9条第1項の弁護士会の「仲裁センター」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対象外とする。</p>

			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。）
4 - 1 3		<p><u>第 9 条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u> <u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から 3 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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。</u></p>	
4 - 1 4			<p>取扱対象外とする範囲は、以下のとおり細則において規定している。</p> <p>細則第 4 条（弁護士会の「仲裁センター」利用の不適格基準） 規則第 9 条第 1 項の弁護士会の「仲裁センター」利用の申込みに関して、当該苦情の内容が次のいずれ</p>

			<p>かに該当する場合は対象外とする。</p> <p>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。）</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了または手続中のものである場合</p> <p>証券業務に関するものである場合</p> <p>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の「仲裁センター」の利用が適当でない認められる場合</p>
--	--	--	--

			<p>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</p> <p>その他、本会および全国相談所において、特別の定めがある場合</p>
4 - 15		<p><u>第9条（弁護士会の「仲裁センター」の利用）</u></p> <p><u>全国相談所は、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、全国相談所への申し出から3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、第三者機関の利用の申し出を受けたときは、弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用が可能であることを説明し、「仲裁センター」利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする</u></p>	
4 - 26			<p>仲裁センターの利用にあたり、申立人に対し、和解・和解成立や仲裁判断がなされた場合には弁護士会の定めに従い成立手数料を負担することを説明し、了解を得る旨細則に規定している。</p> <p>細則第5条（弁護士会の「仲</p>

			<p>裁センター」利用基準)</p> <p>規則第9条第1項の説明を行う際には、全国相談所は、当該苦情の内容が規則第9条第1項及び前条の規定に照らして、弁護士会の仲裁センター利用の取扱い対象であることを確認するとともに、当該弁護士会「仲裁センター」のリーフレット等を交付のうえ以下の事項を当該申出人に説明し、了解を得るものとする。</p> <p>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」を設置運営する弁護士会の規則等に従い成立手数料を負担すること</p>
--	--	--	--

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
1 - 1		苦情解決支援機関として、全国相談所に加え、都道府県相談所を全県で設置済み（昨年度か	

		<p>ら順次設置・運営を開始。4月1日から全県体制で運営中)。</p> <p>当該措置により、従来に増して利用者のアクセスを容易なものとし、かつ、総体として相談所の人員等体制を充実させており、苦情への対応にかかる迅速性、実効性の向上を図っている。</p>	
2 - 2		<p>相談所の周知のため、ホームページへの掲載により相談所の情報を公開しているほか、ポスター、リーフレットを作成し、店頭に掲示、備え置くことによつて苦情受付窓口等の周知に努めている。</p> <p>(3月27日付けでJAバンクホームページに掲載。ポスター・リーフレットは4月1日以降全県で掲示・備置)</p>	
2 - 4		<p>アクセス媒体として電話・手紙・来訪でも受け付けており、その旨ホームページに掲載している。(3月27日付けでJAバンクホームページに掲載。)</p> <p>また、苦情解決支援機関として、全都道府県に県相談所を設置することにより、利用者のアクセスをより一層容易なものとしている。</p>	
4 - 2 6		<p>仲裁センターの利用に必要な費用のうち、申立手数料・期日手数料については利用者負担部分は相談所が負担し、無料としている。</p> <p>(平成15年1月1日)</p>	