

(1) 規則の改善状況

「新規則」欄の波線部分については、4月末までに正式改正予定

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1 - 2	<p>5 . 苦情・相談等の事務手続きについて</p> <p>全国窓口は、受付対象事項について利用者から苦情・相談等の申し出があった場合には、これを受け付け、利用者の了解を得た上で、当該県の責任者に対して決められた様式に基づき連絡するとともに、当該県と協力して申し出のあった苦情・相談等の解決を行うものとする。</p> <p>なお、全国窓口は組合の利用者からの申し出については、信漁連等を通じて取引組合及びその店舗に連絡することもある旨を合わせて了解を得ておくものとする。(中略) 利用者の了解が得られなかった場合は、全国窓口は、(中略) 必要に応じ関係団体等(農林中金、全漁連関係部署)と連携し回答する等誠意をもって、対応を行うものとする。</p> <p>全国窓口は、苦情・相談等の対応にあたっては、苦情・相談等を申し出</p>	<p>5 . 苦情・相談等の事務手続きについて</p> <p>全国窓口は、受付対象事項について利用者から苦情・相談等の申し出があった場合には、これを受け付け、利用者の了解を得た上で、当該県の責任者に対して決められた様式に基づき連絡するとともに、当該県と協力して申し出のあった苦情・相談等の解決を行うものとする。</p> <p>なお、全国窓口は組合の利用者からの申し出については、信漁連等を通じて取引組合及びその店舗に連絡することもある旨を合わせて了解を得ておくものとする。(中略) 利用者の了解が得られなかった場合は、全国窓口は、(中略) 必要に応じ関係団体等と連携し回答する等誠意をもって、対応を行うものとする。</p> <p>全国窓口は、苦情・相談等の対応にあたっては、苦情・相談等を申し出た利用者から事</p>	<p>全国から各都道府県域への情報提供を行うことは、再発防止、拡大防止及び未然防止を目的としている旨の記載を追加する。</p>

	<p>た利用者から事情を十分聴き取る等により、利用者の正当な申し出を損なうことのないように注意すること。(以下略)</p>	<p>情を十分聴き取る等により、利用者の正当な申し出を損なうことのないように注意すること。(以下略)</p> <p><u>10. 全国窓口からの情報提供について</u> <u>全国窓口は、同種の苦情等の再発防止、拡大防止及び未然防止をはかることを目的として、苦情・相談等事例の研究及び業務の改善等の検討材料として、関係機関からの情報収集に努め、適宜、各都道府県に対し情報を提供するものとする。</u></p>	
2 - 1	無し	<p><u>1. 目的</u> <u>この手続きは、苦情相談窓口を設置することによって、組合員等利用者（以下「利用者」という）の正当な利益の保護を図るとともに、各都道府県における信用事業の業務の改善に資することを目的としており、その窓口運営の円滑な事務処理のためのルールを定めたものである。</u> <u>この手続きで取扱う「苦情」とは、関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求め、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるものをいう。</u></p>	<p>対外公表も行う「処理手続き」書において、「苦情」の定義を補足説明として追記する。 「紛争」の定義については、紛争処理の対応内容（現在検討中）が確定した時点で記載予定。</p>
2 - 3	無し	<p>（紛争処理の対応内容が確定した時点で記載</p>	

		予定)	
2 - 4	<p>3 . 受付対象事項及び受付時間について</p> <p>全国窓口で受け付ける苦情・相談等は、組合・信漁連等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。</p> <p>全国窓口の受付時間は次のとおりとする。</p> <p>【受付時間】月曜日～金曜日（祝日及び金融機関の休業日を除く）</p> <p>午前9時30分～12時 及び 午後1時～5時</p>	<p>3 . 受付対象事項、受付時間及び受付媒体について</p> <p>全国窓口で受け付ける苦情・相談等は、組合・信漁連等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。</p> <p>全国窓口の受付時間は次のとおりとする。</p> <p>【受付時間】月曜日～金曜日（祝日及び金融機関の休業日を除く）</p> <p>午前9時30分～12時 及び 午後1時～5時</p> <p>で規定した全国窓口による受け付けは、全漁連、信用・組織経営部内に設置している下記電話番号による受付とする。</p> <p>【受け付け電話番号】 03 - 3294 - 9670</p> <p>の受け付け電話に関わらず、以下の宛先へのFAX、電子メールは、随時、受け付ける。</p> <p>【受け付けFAX番号】03 - 3294 - 9603</p> <p>【受け付け電子メールアドレス】</p> <p>h-abe@zengyoren.jf-net.ne.jp</p>	
2 - 6	<p>11 . 苦情・相談等に関する関係記録にかかる守秘義務の保持について</p> <p>全国窓口、各都道府県窓口が受け付けた苦情・相談等に関する記録等のうち関係者のプライバシーにかかる</p>	<p>11 . 苦情・相談等に関する関係記録にかかる守秘義務の保持について</p> <p>全国窓口、各都道府県窓口に関係した者は、受け付けた苦情・相談等に関して、正当な理由無く、職務に関して知り得た秘密を漏らし</p>	<p>関係者の秘密漏洩の禁止にかかる記載を追加する。</p>

	ものは全て非公開とする。	てはならない。 また、 <u>全国窓口、各都道府県窓口</u> が受け付けた苦情・相談等に関する記録等のうち関係者のプライバシーにかかるものは全て非公開とする。	
2 - 7	<p>4．関係団体等との連携について 全国窓口は、受付対象事項について、必要に応じ、全漁連内関係部署及び農林中央金庫とも連携し対応する。(全国段階における「連携」)</p> <p>5．苦情・相談等の事務手続について (中略)但し、受付事項が、全国窓口の受付対象外であった場合は、可能な範囲で適切な窓口を紹介する等の対応を行うものとする。(適切な窓口の紹介)</p>	<p>(紛争処理の対応内容が確定した時点で、対応内容を記載予定)</p> <p>4．関係団体等との連携について 全国窓口は、受付対象事項について、必要に応じ、全漁連内関係部署及び農林中央金庫とも連携し対応する。(全国段階における「連携」)</p> <p>5．苦情・相談等の事務手続について (中略)但し、受付事項が、全国窓口の受付対象外であった場合は、可能な範囲で適切な窓口を紹介する等の対応を行うものとする。(適切な窓口の紹介)</p>	
2 - 8	守秘義務に関しては、項目2 - 6のとおり。	11．苦情・相談等に関する関係記録にかかる守秘義務の保持について <u>全国窓口、各都道府県窓口</u> に関係した者は、 <u>受け付けた苦情・相談等</u> に関して、 <u>正当な理</u>	

		<p>由無く、職務に関して知り得た秘密を漏らし てはならない。</p> <p>また、全国窓口、各都道府県窓口が受け付 けた苦情・相談等に関する記録等のうち関係者 のプライバシーにかかるものは全て非公開と する。</p>	
2 - 1 0	無し	(今後、実態を踏まえ検討)	
3 - 2	<p>5 . 苦情・相談等の事務手続きにつ いて</p> <p>全国窓口は、受付対象事項につ いて利用者から苦情・相談等の申し出 があった場合には、これを受け付け、 利用者の了解を得た上で、当該県の 責任者に対して決められた様式（後 添資料「全漁連・信用事業推進部用 受付記録簿」参照）に基づき連絡す るとともに、当該県と協力して申し 出のあった苦情・相談等の解決を行 うものとする。</p> <p>なお、全国窓口は組合の利用者か らの申し出については、信漁連等を 通じて取引組合及びその店舗に連絡 することもある旨を合わせて了解を 得ておくものとする。但し、申し出 内容が、一般的な相談及び照会等 であり、当該県に連絡する必要がない</p>	<p>5 . 苦情・相談等の事務手続きについて</p> <p>全国窓口は、受付対象事項について利用者 から苦情・相談等の申し出があった場合には、 これを受け付け、利用者の了解を得た上で、 当該県の責任者に対して決められた様式（後 添資料「全漁連・信用事業推進部用受付記録 簿」参照）に基づき連絡するとともに、当該 県と協力して申し出のあった苦情・相談等の 解決を行うものとする。</p> <p>なお、全国窓口は組合の利用者からの申し 出については、信漁連等を通じて取引組合及 びその店舗に連絡することもある旨を合わせ て了解を得ておくものとする。但し、申し出 内容が、一般的な相談及び照会等であり、当 該県に連絡する必要がない場合若しくは連絡 すべき性格でないものと判断される場合に</p>	

	<p>場合若しくは連絡すべき性格でないものと判断される場合には、全国窓口が、必要に応じ関係団体等と連携を図り、解決等に向け対応する。</p> <p>利用者の了解が得られなかった場合は、全国窓口は、当事者でないことから、求めに応じた十分な回答等になりえないことがありうる旨、事前に利用者に伝えた上で、必要に応じ関係団体等と連携し回答する等誠意をもって、対応を行うものとする。</p>	<p>は、全国窓口が、必要に応じ関係団体等と連携を図り、解決等に向け対応する。</p> <p>利用者の了解が得られなかった場合は、全国窓口は、当事者でないことから、求めに応じた十分な回答等になりえないことがありうる旨、事前に利用者に伝えた上で、必要に応じ関係団体等と連携し回答する等誠意をもって、対応を行うものとする。</p> <p><u>10．全国窓口からの情報提供について</u> <u>全国窓口は、同種の苦情等の再発防止、拡大防止及び未然防止をはかることを目的として、苦情・相談等事例の研究及び業務の改善等の検討材料として、関係機関からの情報収集に努め、適宜、各都道府県に対し情報を提供するものとする。</u></p> <p><u>11．苦情・相談等に関する関係記録にかかる守秘義務の保持について</u> <u>全国窓口、各都道府県窓口に関係した者は、受け付けた苦情・相談等に関して、正当な理由無く、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。</u> <u>また、全国窓口、各都道府県窓口が受け付けた苦情・相談等に関する記録等のうち関係者</u></p>	
--	--	---	--

		<u>のプライバシーにかかるものは全て非公開とする。</u>	
3 - 3	<p>1 . 目的</p> <p>この手続きは、苦情相談窓口を設置することによって、組合員等利用者（以下「利用者」という）の正当な利益の保護を図るとともに、各都道府県における信用事業の業務の改善に資することを目的としており、その窓口運営の円滑な事務処理のためのルールを定めたものである。</p>	<p>1 . 目的</p> <p>この手続きは、苦情相談窓口を設置することによって、組合員等利用者（以下「利用者」という）の正当な利益の保護を図るとともに、各都道府県における信用事業の業務の改善に資することを目的としており、その窓口運営の円滑な事務処理のためのルールを定めたものである。</p> <p><u>2 . 苦情・相談等窓口の設置について</u></p> <p><u>利用者からの苦情・相談等の申し出を受け付ける窓口の名称を「漁協信用事業及び信用漁業協同組合連合会に係る苦情相談窓口」(以下「全国窓口」という)として、全漁連、信用・組織経営部内に設置する。</u></p>	
3 - 4	<p>6 . 信漁連の苦情・相談等申出人への対応について</p> <p>各都道府県は、全国窓口からの依頼に基づき、申出人に対して、迅速且つ誠実に対応するものとする。</p> <p>また、各都道府県は、かかる苦情・相談等の解決に関する対応の顛末を、全国窓口^に書面にて報告するも</p>	<p>6 . 信漁連の苦情・相談等申出人への対応について</p> <p>各都道府県は、全国窓口からの依頼に基づき、申出人に対して、迅速且つ誠実に対応するものとする。</p> <p>また、各都道府県は、かかる苦情・相談等の解決に関する対応の顛末及び再発防止策を、全国窓口^に書面にて報告するものとする。</p>	<p>全国報告事項の中に「再発防止策」を追記。</p>

	<p>のとする。</p>	<p>(報告様式について) <u>全国窓口は、受け付けた内容及び処理方針について記録としておくと同時に、各都道府県から報告を受けた処理経過、顛末及び再発防止策について、保管・管理しておくこととする。</u></p>	
<p>3 - 5</p>	<p>3 . 受付対象事項及び受付時間について 全国窓口で受け付ける苦情・相談等は、組合・信漁連等の信用事業に関連し、利用者(利用者の代理人含</p>	<p>1 . 目的 <u>この手続きは、苦情相談窓口を設置することによって、組合員等利用者(以下「利用者」という)の正当な利益の保護を図るとともに、各都道府県における信用事業の業務の改善に資することを目的としており、その窓口運営の円滑な事務処理のためのルールを定めたものである。</u> <u>この手続きで取扱う「苦情」とは、関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるものをいう。</u> 3 . 受付対象事項、受付時間及び受け付け媒体について 全国窓口で受け付ける苦情・相談等は、組合・信漁連等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</p>	<p>「1 . 目的」において内容を追加。「苦情」の定義において記載。</p>

	む)が申し出てきた事項とする。	る。(以下略)	
3 - 8	無し	(今後、実態を踏まえ検討)	
3 - 1 1	無し	(今後、実態を踏まえ検討)	
3 - 1 2	無し	<p><u>6 . 信漁連の苦情・相談等申出人への対応について</u> <u>各都道府県は、全国窓口からの依頼に基づき、申出人に対して、迅速且つ誠実に対応するものとする。</u> <u>また、各都道府県は、かかる苦情・相談等の解決に関する対応の顛末及び再発防止策を、全国窓口</u> <u>に書面にて報告するものとする。</u> <u>(報告様式について)</u> <u>全国窓口は、受け付けた内容及び処理方針について記録としておくと同時に、各都道府県から報告を受けた処理経過、顛末及び再発防止策について、保管・管理しておくこととする。</u></p>	
3 - 1 3	無し	(今後、実態を踏まえ検討)	
3 - 1 4	無し	(今後、実態を踏まえ検討)	
3 - 1 5	<p>6 . 信漁連の苦情・相談等申出人への対応について 各都道府県は、全国窓口からの依頼に基づき、申出人に対して、迅速且つ誠実に対応するものとする。 また、各都道府県は、かかる苦情・相談等の解決に関する対応の顛末</p>	<p>6 . 信漁連の苦情・相談等申出人への対応について 各都道府県は、全国窓口からの依頼に基づき、申出人に対して、迅速且つ誠実に対応するものとする。 また、各都道府県は、かかる苦情・相談等の解決に関する対応の顛末及び再発防止策を、</p>	

	を、全国窓口に書面にて報告するものとする。	<p>全国窓口に書面にて報告するものとする。 (以下略)</p> <p><u>7. 全国窓口の苦情・相談等申出人への対応について</u> <u>全国窓口は、各県が申出人への対応を行った場合は、各県から受け付けた対応結果の報告について把握するのみで、申出人への対応は行わないものとする。</u> <u>また、全国窓口は、申出人が強く全国窓口からの回答を求めている等自ら説明することが適当と判断された場合に限り、当該県の回答に基づき、申出人に説明するものとする。</u></p>	
3 - 16	無し	(紛争処理の対応内容が確定した時点で記載予定)	

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
2 - 2	平成13年10月より金融庁ホームページにて掲載済み。	チラシについても4月中を目途に備え置く予定。	
2 - 5			外部研修について照会中
3 - 9		「受付対応マニュアル」を4月中を目途に策定予定。	