

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1 - 2	<p>第7条(苦情の受付と対応状況の報告)第1項</p> <p>銀行よろず相談所は、苦情の受付とその対応状況について、毎月、本協会に報告するものとする。</p> <p>本協会は、この報告により全国の苦情の受付と対応状況を取りまとめ、定期的に理事会、業務委員会、会員銀行および銀行よろず相談所に報告するものとする。</p>	<p>第10条(苦情の受付と対応状況の報告)第1項・第2項</p> <p>銀行よろず相談所は、苦情の受付とその対応状況について、毎月、本協会に報告するものとする。</p> <p>2. 本協会は、前項の報告により全国の苦情の受付と対応状況を取りまとめ、定期的に理事会、業務委員会、会員銀行および銀行よろず相談所に報告するとともに、<u>同種の苦情の再発防止・拡大防止および未然防止に努めるものとする。</u></p> <p>【平成15年3月18日改正、4月1日実施】</p>	<p>新規則において、全銀協は同種の苦情の再発防止に努めることを追加。</p>
2 - 1		<p>第4条(苦情の定義)</p> <p><u>この規則において苦情とは、会員銀行にその責任あるいは責務に基づく行為を求めること、または会員銀行の販売・提供する商品やサービスの内容あるいは営業活動に起因して被害が発生しているものあるいは被害が発生する可能性があるもので、顧客が銀行よろず相談所を通じて当該会員銀行に対して解決を求めているものをいう。</u></p>	<p>新規則において、苦情の定義を追加。</p> <p>自己評価時点では、紛争の定義として、第6条を記載。</p>

	<p>第6条(弁護士会の「仲裁センター」の利用)</p> <p>弁護士会の「仲裁センター」の利用につき弁護士会と協定等を締結している各地銀行協会の銀行よろず相談所は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下、本条において同じ。)または銀行よろず相談所もしくは会員銀行への申し出から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顧客から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより、当該弁護士会の運営する「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。</p>	<p>第9条(弁護士会の「仲裁センター」の利用)(同左)</p> <p>【平成15年3月18日改正、4月1日実施】</p>	
2 - 2	(なし)	<p>第3条(銀行よろず相談所の責務等)第1項本協会、銀行よろず相談所および会員銀行は、<u>銀行よろず相談所の周知に努めるものとする。</u></p> <p>【平成15年3月18日改正、4月1日実施】</p>	
2 - 4	(なし)	<p>第3条(銀行よろず相談所の責務等)第2項2. <u>銀行よろず相談所は、関係機関との連携に努めるものとする。</u></p> <p>【平成15年3月18日改正、4月1日実施】</p>	

2 - 5	<p>第10条（銀行よろず相談所全国連絡会議の設置）</p> <p>苦情事例の研究、業務の改善や連携等、全国の銀行よろず相談所に共通する諸問題を検討するため、本協会および銀行よろず相談所を設置運営する各地銀行協会を構成員として、銀行よろず相談所全国連絡会議を設置する。</p>	<p>第3条（銀行よろず相談所の責務等）第3項3．銀行よろず相談所は、研修等により、苦情の受付・対応を担当する者（以下「担当者」という。）の育成に努めるものとする。</p> <p>第13条（銀行よろず相談所全国連絡会議の設置） （同左）</p> <p>【平成15年3月18日改正、4月1日実施】</p>	<p>自己評価時点では、人材育成の趣旨に合致する規定として、第10条（銀行よろず相談所全国連絡会議）を記載。</p>
2 - 6	(なし)	<p>第3条（銀行よろず相談所の責務等）第4項4．銀行よろず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>【平成15年3月18日改正、4月1日実施】</p>	<p>自己評価時点では、「銀行協会の就業規則に業務上知り得た秘密に係る守秘義務規定がある。なお、第8条にプライバシーに係る苦情の記録は非公開とする旨を規定。」と記載。</p>
3 - 4	<p>第3条（苦情解決の促進）第3項3．銀行よろず相談所は、苦情の受付・対応にあたり必要があると認</p>	<p>第6条（苦情解決の促進）第3項3．（同左）</p>	<p>新規則において、会員銀行は同種の苦情の再発防止に努めることを追加。</p>

	<p>めるときは、当該会員銀行に対して、その解決に向けた取組みについて、文書又は口頭による説明を求めるものとする。</p> <p><u>第4条（苦情解決への会員銀行の対応）</u> 会員銀行は、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。 2. 会員銀行は、前項の苦情解決に関する当該銀行としての対応の結果を、すみやかに当該銀行よろず相談所に報告するものとする。</p> <p><u>第7条（苦情の受付と対応状況の報告）</u> 銀行よろず相談所は、苦情の受付とその対応状況について、毎月、本協会に報告するものとする。 本協会は、この報告により全国の苦情の受付と対応状況をとりまとめ、定期的に理事会、業務委員会、会員銀行および銀行よろず相談所に報告するものとする。</p>	<p><u>第7条（苦情解決への会員銀行の対応）</u> （同左）</p> <p>2.（同左）</p> <p><u>3. 会員銀行は、苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めるものとする。</u></p> <p><u>第10条（苦情の受付と対応状況の報告）</u> 銀行よろず相談所は、苦情の受付とその対応状況について、毎月、本協会に報告するものとする。 2. 本協会は、前項の報告により全国の苦情の受付と対応状況をとりまとめ、定期的に理事会、業務委員会、会員銀行および銀行よろず相談所に報告するとともに、<u>同種の苦情の再発防止・拡大防止および未然防止</u></p>	
--	---	---	--

	<p>2 . 銀行よろず相談所は、苦情解決に関して、会員銀行にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、遅滞なく本協会に報告するものとする。</p> <p>3 . 前項の報告を受けたときは、本協会は、当該会員銀行から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会、業務委員会にその内容を報告するものとする。</p>	<p><u>に努めるものとする。</u></p> <p>3 . 銀行よろず相談所は、苦情解決に関して、会員銀行にこの規則の著しい不遵守が認められる場合には、遅滞なく本協会に報告するものとする。</p> <p>4 . 前項の報告を受けたときは、本協会は、当該会員銀行から事情を聴取したうえで、必要に応じ、理事会、業務委員会にその内容を報告するものとする。</p> <p>【平成 15 年 3 月 18 日改正、4 月 1 日実施】</p>	
3 - 6	(なし)	<p><u>第 5 条 (苦情申出人の範囲)</u></p> <p><u>この規則において銀行よろず相談所が苦情の申し出を受け付ける顧客の範囲は、当該苦情に係る取引の名義人本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人または法定後見人とする。</u></p> <p>【平成 15 年 3 月 18 日改正、4 月 1 日実施】</p>	
4 - 9 4 - 18 4 - 23	<p><u>第 6 条 (弁護士会の「仲裁センター」の利用)</u></p> <p>第 2 項 [項目 4 - 9 について]</p> <p>2 . 前項の手続きを経て、当該顧客より利用の申込みがある場合には、</p>	<p><u>第 9 条 (弁護士会の「仲裁センター」の利用)</u></p> <p>第 2 項・第 3 項</p> <p>2 . (同左)</p>	<p>新規則では、会員銀行は、仲裁センターにおける資料の提出および和解案の尊重に努めることを追加。</p>

	<p>当該銀行よろず相談所は、関係する会員銀行に対して、顧客が弁護士会の「仲裁センター」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた会員銀行は、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、顧客の弁護士会の「仲裁センター」利用の求めに応じるものとする。</p>	<p><u>3. 会員銀行は、前項により弁護士会の「仲裁センター」の利用の求めに応じた場合には、正当な理由がある場合を除き、「仲裁センター」において和解のあっせんに必要な資料の提出を求められたときにはこれに応じるよう努めるとともに、提示された和解案を尊重するよう努めるものとする。</u></p> <p>【平成 15 年 3 月 18 日改正、4 月 1 日実施】</p>	
--	---	--	--

(2) 運用の改善状況

(該 当 な し)