

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1-1	この規則は、社団法人全国信用金庫協会(以下「本会」という)が地区信用金庫協会(以下「地区協会」という)と連携して、信用金庫業務に関して顧客からの苦情の申し出を受け付け、解決に向けて公正、迅速、誠実にこれに対応するための手続等を定め、もって、信用金庫業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な権利の保護に資することを目的とする。(規則第1条)	規定案については検討中。	平成15年5月27日に開催予定の本会理事会で決定予定。
1-2	規定なし	同上	同上
2-1	同上	同上	同上
2-2	同上	同上	同上
2-4	同上	同上	同上
2-6	同上	同上	同上
3-6	同上	同上	同上

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用 (平成15年4月予定)	コメント
1 2	苦情等の内容とその対応結果の記録のみを内部資料として整理・保存するだけで、再発防止等のための手当てを講じていなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情等の取扱件数並びに苦情等の主な内容を定期的に本会理事会に報告するようにした。(平成14年11月22日開催の理事会から実施) ・苦情等の再発防止等の観点から、会員信用金庫の苦情対応規程等の中に、苦情等の原因分析、対応結果等を信用金庫内部のコンプライアンス委員会等への定期的な報告、苦情事例の内部研修での活用などの規定を設けるよう本会で参考例を作成し規定化を促した。(平成14年10月15日通知) 	
2 2	消費者への周知については、金融庁のホームページに相談窓口の名称、所在地、電話番号を掲載した以外は、特に手当てをしていなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・本会のホームページに、信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進に関する規則・細則、全国しんきん相談所並びに地区しんきん相談所の受付時間、所在地、電話番号、受け付けた苦情対応のフロー図、生命保険協会、日本損害保険協会等との連携、弁護士会仲裁センターの利用に関する事項等を掲載した。(平成15年1月10日実施) 	
2 4	全国しんきん相談所の電話は、協会の所管部署の電話を共用していた。	<ul style="list-style-type: none"> ・全国しんきん相談所の位置付けを明確にするため、専用電話を新たに架設した。(平成14年11月1日実施) 	
2 5	人材育成等については、特別なことは実施していなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・しんきん相談所全国連絡会議を設置し、全国並びに地区の相談・苦情等の受付状況、主な苦情事例の発表等のほか、相談所運営に関わる 	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回定期的実施。

		<p>情報交換を行い、相談所担当者のレベル向上に資した。(平成14年12月13日実施)</p> <p>・関東信用金庫協会主催による会員信用金庫苦情相談担当者の研修会で、全国しんきん相談所から苦情等の受付・対応状況などを説明し、会員信用金庫の一層の取り組みを依頼した。(平成15年1月6日実施)</p>	
2 7	<p>連携機関については規則・細則で規定したが、一覧表は作成していなかった。</p>	<p>・連携機関の一覧表をホームページに掲載した。(平成15年1月10日実施)</p>	
2 8	<p>相談・苦情等の取扱状況は内部資料として整理・集計しているだけで、当局への定期報告以外、外部には公表していなかった。</p>	<p>・相談・苦情等の受付件数をホームページに掲載した。(平成15年1月10日実施)</p>	
3 3	<p>苦情紛争解決支援機関の名称・所在地等を明記した媒体等を用意していなかった。</p>	<p>・全国しんきん相談所ならびに地区しんきん相談所の所在地、電話番号等をホームページ上に一覧表で掲載した。(平成15年1月10日)</p>	
3 7	<p>苦情申立を受けた後の手続等については口頭で説明するだけだった。</p>	<p>・受け付けた苦情等に対する対応方法の流れをフロー図でホームページに掲載した。(平成15年1月10日実施)</p>	