

全国銀行個人情報保護協議会 苦情受付・対応規則

平成 17 年 3 月 22 日制定
平成 18 年 3 月 22 日改正
平成 19 年 10 月 23 日改正
平成 20 年 7 月 22 日改正
平成 21 年 1 月 27 日改正
平成 22 年 9 月 21 日改正
平成 23 年 2 月 22 日改正
平成 26 年 9 月 18 日改正
平成 27 年 9 月 17 日改正
平成 29 年 3 月 16 日改正

第 1 章 総 則

(目 的)

第 1 条 この規則は、全国銀行個人情報保護協議会（以下「本協議会」という。）規約第 4 条第 1 項第 3 号に規定する苦情の受付および対応を行うとともに、当該苦情が解決しなかった場合の紛争の解決に向けて、公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い対応を行うための手続等を定める。

(苦情受付、対応の実施体制)

第 2 条 本協議会は、本協議会事務局および本協議会の特別会員である銀行協会が設置・運営する全国銀行協会相談室または銀行とりひき相談所（以下これらを合わせて「苦情対応機関」という。）において苦情の受付、対応を行うことにより、前条の目的を達成する。

2 本協議会は、前項に規定する苦情対応機関を公表する。

(定 義)

第 3 条 この規則における用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

- 一 苦情 個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）および匿名加工情報（以下「個人情報等」という。）の取扱いに関して、会員に対する不満足の表明であるものをいう。
- 二 紛争 前号に定める苦情のうち、会員と顧客との間では解決ができず、顧客または会員から一般社団法人全国銀行協会（以下「全国銀行協会」という。）が定める「苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程」（以下「全銀協業務規程」という。）第 3 章に定めるあっせん委員会のあっせんにより解決を図りたいとの申し出があるものをいう。

三 相談 会員の個人情報等の取扱いに関して、苦情対応機関に照会・助言等を求めるものであって第1号に該当しないものをいう。

(苦情対応機関および会員の責務等)

第4条 苦情対応機関は、顧客から相談や苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、公正、迅速かつ適切な対応を行うよう努めなければならない。

- 2 苦情対応機関は、本協議会事務局や関係機関との連携に努める。
- 3 苦情対応機関は、研修等により、苦情の受付および対応を担当する者（以下「担当者」という。）の育成に努める。
- 4 苦情対応機関は、この規則に定める業務の運営に際して知り得た情報を、この規則に定める業務の用に供する目的以外に利用してはならない。
- 5 会員は、この規則および「苦情受付・対応規則細則」の趣旨を踏まえ、苦情対応機関の利用が促進されるよう態勢の整備に努める。
- 6 全国銀行協会が全銀協業務規程に定める加入銀行の顧客からの苦情の申し出または当事者からのあっせんの申立てを受けて、銀行法または農林中央金庫法の規定にもとづく指定紛争解決機関として紛争解決等業務を行う場合には、苦情対応機関および会員の責務は、この規則に加え、全銀協業務規程、手続実施基本契約その他の関連規程に定めるところによる。

第2章 苦情対応手続等

(相談および苦情の受付方法等)

第5条 苦情対応機関は、顧客からの相談および苦情を電話、来訪、封書等により受け付ける。また、原則として電話または面談により、相談および苦情の申出人への対応を行う。

- 2 相談および苦情の受付ならびにその対応についての手数料は、無料とする。

(苦情申出人の範囲等)

第6条 この規則において苦情対応機関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、法定後見人または弁護士とする。

- 2 苦情対応機関への苦情の申出人が、別に定める反社会的勢力であることが明らかになった場合または第11条第1項第7号に定める顧客である場合には、この規則に定める苦情対応手続または紛争解決手続は行わない。
- 3 苦情対応機関への申し出に係る苦情の内容が次の各号のいずれかに該当する場合には、銀行等利用の健全性を確保するため、これを受け付けない。
 - 一 苦情の申出人において法令に違反しまたは公序良俗に反する行為に関連するものである場合
 - 二 社会的な公正性を欠くものである場合
 - 三 反社会的勢力であることを原因として会員との間の取引を拒絶または解約された事案である場合

(苦情解決のための苦情対応機関の対応)

- 第7条** 苦情対応機関は、苦情の受付およびその対応に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客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。
- 2 苦情対応機関は、受け付けた苦情について顧客から解決を求められた場合には、当該会員に対して申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるとともに、当事者間の自主的な解決を促進するため、顧客と会員との間に入って当該苦情の解決のための仲介を行うよう努める。
- 3 苦情対応機関は、苦情の受付およびその対応に当たり必要があると認めるときは、当該会員に対して、その解決に向けた取組みについて書面または口頭による説明を求める。
- 4 苦情対応機関は、受け付けた苦情および相談の内容ならびにそれらに対する対応の内容等を、都度、記録し保存する。
- 5 苦情対応機関は、第3項により説明を求めた苦情対応の進捗状況について、当該会員に対して定期的に書面または口頭による説明を求める。
- 6 苦情対応機関は、受け付けた苦情への会員の対応が適切ではないと判断した場合には、当該会員に対して、苦情への対応の是正を求める。

(苦情解決のための会員の対応)

- 第8条** 会員は、前条第2項により、苦情対応機関から苦情の解決を求められた場合には、迅速かつ誠実に対応する。
- 2 会員は、解決を求められた苦情が、本協議会の他に個人情報の保護に関する法律第47条にもとづく認定個人情報保護団体が存在する業務に関するものである場合には、当該認定個人情報保護団体の苦情対応と整合性のある対応を行う。
- 3 会員は、前条第3項および第5項により苦情対応機関から説明を求められた場合には、これに協力し、速やかに報告しなければならない。
- 4 会員は、前条第6項により、苦情対応機関から苦情への対応の是正を求められた場合には、真摯に対応し、苦情への対応の是正に努めなければならない。
- 5 会員は、苦情対応機関から解決を求められた苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めなければならない。

(全国銀行協会相談室における紛争解決手続への移行)

- 第9条** 苦情対応機関のうち全国銀行協会相談室は、同相談室による苦情対応手続では納得が得られない顧客、または同相談室もしくは会員への苦情の申し出から2か月以上にわたり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、当該苦情が正会員に関するものである場合は、全国銀行協会が設置するあっせん委員会（以下「あっせん委員会」という。）のあっせんを受けることができる旨を説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認する。
- 2 前項の手続を経て、顧客から当該苦情の解決希望がある場合には、全国銀行協会相談室は全銀協業務規程第3章に定めるあっせん委員会の紛争解決手続に移行する旨を顧客に説明する。

- 3 前項によりあっせん委員会の紛争解決手続に移行する場合の手続ならびに正会員の責務および費用の負担等については、全銀協業務規程第3章および本協議会と全国銀行協会との間で別途定めるところによる。

(銀行とりひき相談所等における全国銀行協会相談室の紹介)

第10条 全国銀行協会相談室を除く苦情対応機関（以下「銀行とりひき相談所等」という。）は、相談または苦情のうち、解決可能と考えられるもの、意見拝聴で対応可能と考えられるもの、および全国銀行協会相談室の紛争解決手続に馴染まないものは、原則として、当該銀行とりひき相談所等で対応する。

- 2 前項にかかわらず、銀行とりひき相談所等は、苦情の受付段階において、会員と顧客との間では解決ができず、全国銀行協会相談室を利用して解決を図ることが適当と判断した苦情については、別に定めるところにより、二次苦情の発生防止に努めたいうえで、全国銀行協会相談室を当該顧客に紹介するものとする。

- 3 第1項にかかわらず、銀行とりひき相談所等は、苦情対応手続において、会員と顧客との間では解決ができず、全国銀行協会相談室を利用して解決を図ることが適当と判断した苦情については、別に定めるところにより、二次苦情の発生防止に努めたいうえで、全国銀行協会相談室を当該顧客に紹介するものとする。

(苦情対応手続の終了)

第11条 苦情対応機関の苦情対応手続は、次の各号のいずれかに該当することとなったときに終了する。

- 一 苦情対応機関が顧客と当該会員との間の解決を確認したとき
 - 二 全国銀行協会相談室が顧客に第9条第1項に定める説明をし、顧客の紛争解決手続への移行希望を確認したとき
 - 三 他の指定紛争解決機関への取次ぎのため、苦情対応機関のうち全国銀行協会相談室が全銀協業務規程第43条第2項に定める取次依頼書を作成し当該機関に送付したとき
 - 四 銀行とりひき相談所等が前条第3項により全国銀行協会相談室を紹介のうえ、全国銀行協会相談室で対応することとなったとき
 - 五 苦情対応機関または当該会員が、顧客との間で原則として1か月以上連絡がとれなくなったとき
 - 六 苦情対応機関または当該会員が、最終的な苦情への対応結果を顧客に伝達してから相当期間が経過し、かつ顧客から更なる苦情の申し出がないと判断したとき
 - 七 苦情対応機関の担当者に対し、顧客から恫喝的または脅迫的な言動があったとき
 - 八 訴訟が終了または民事調停が終了したものであるとき
- 2 当該会員は、苦情対応手続が終了したときには、その旨を苦情対応機関が指定する期日までに書面により報告する。ただし、苦情対応機関が書面による報告の必要はないと判断する場合には、当該会員は、口頭により報告することができる。

第3章 補 則

(秘密保持)

第 12 条 苦情対応機関の担当者もしくは担当役員またはこれらの職にあった者は、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。

(苦情の受付と対応状況の記録と公表)

第 13 条 苦情対応機関は、苦情の受付とその対応状況を記録し保存するとともに、毎月、本協議会に報告する。

2 本協議会は、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、業務委員会および会員に報告するとともに、事業年度毎にこれを公表する。

3 本協議会は、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。

(苦情および紛争に関する記録の非公開)

第 14 条 苦情対応機関が受け付けた苦情、およびあっせん委員会があっせんを行った紛争に関する個別の記録は非公開とする。

(会員に対する勧告、指導等)

第 15 条 苦情対応機関は、苦情の解決に関して、会員にこの規則の不遵守が認められると判断した場合には、速やかに本協議会に報告する。

2 あっせん委員会は、第 9 条の規定によりあっせん委員会の紛争解決手続に移行した場合であって、会員に全銀協業務規程の不遵守が認められると判断したときまたは全銀協業務規程第 34 条第 5 項に該当するときは、本協議会および全国銀行協会との間で別途定めるところに従って、本協議会にその内容を報告する。

3 本協議会は、前 2 項の報告を受けたときは、規約第 4 条第 1 項第 2 号にもとづき、必要な措置を取ることができる。

(外部有識者からの意見聴取)

第 16 条 この規則にもとづく本協議会の苦情対応業務に関し、全銀協業務規程第 49 条にもとづき設置された「あっせん委員会運営懇談会」において、外部有識者の意見を聴取し、苦情対応業務に役立てる。

(届 出)

第 17 条 会員は、苦情対応業務に関して苦情対応機関からの連絡を受け付け、対応する担当の部署およびその責任者名等を本協議会に届け出なければならない。部署および責任者等に変更のあった場合も同じとする。

(苦情対応機関研修会の設置)

第 18 条 苦情事例の研究、苦情対応業務の改善のため、苦情対応機関を構成員として、苦情対応機関研修会を設置する。

2 研修会の事務局は本協議会事務局が務める。

(細則の制定)

第 19 条 この規則の運営に関し必要な事項は、細則に定める。

(規則の改正)

第 20 条 この規則の改正は、本協議会理事会の決議による。

附 則

この規則は、平成 29 年 5 月 30 日から施行する。