

J A 共済苦情等対応要領

能登農業協同組合

I. 目的

この要領は、J A 共済コンプライアンス・リスク管理方針に則り、当組合の共済事業の業務（共済事業の業務において取得した個人情報を含む。以下同じ。）に関して組合員等利用者からの相談・苦情等へ迅速・公平かつ適切に対処し、金融 ADR（注）制度等も踏まえつつ、当組合における利用者対応等の管理を行うための体制、役割等を定め、相談・苦情等の円滑な解決を図るとともに、利用者に対する説明責任を事後的に補完し、業務の改善と利用者満足の向上に役立て、もって当組合の業務への利用者の信頼性を確保することを目的とする。

（注）ADR (Alternative Dispute Resolution : 裁判外紛争解決) は、訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。

II. 定義等

1. 利用者

この要領における「利用者」とは、共済契約者、被共済者、共済金受取人、共済契約申込者、自動車事故被害者、共済に加入意思のある者およびこれらの関係者（J A 役職員は除く。）で、組織・団体を含むものとする。

2. 利用者対応等

この要領における「利用者対応等」とは、利用者からの問い合わせ・相談、要望・苦情および紛争へ対処（金融 ADR 制度において求められる措置・対応を含む。）することをいう。

3. 相談・苦情等

この要領の対象となる「相談・苦情等」とは、次の各号のいずれかに該当するものおよびそれらに準ずるものをいう（代理店等外部委託先に対する苦情であって代理店から連絡のあったものを含む。）。

（1）問い合わせ・相談

利用者からの、問い合わせ・相談であって、次号の「要望・苦情」に該当する事案を除いたものをいう。

（2）要望・苦情

提供された共済仕組み・サービスの内容または業務に関して、利用者が当組合に対して不満足を表明してきたものをいう。

（3）紛争

前号の「苦情」のうち、組合と利用者の間では解決ができず、利用者から外部機関（後掲 6 記載の機関等）を利用して解決を図りたいという申し出があったものをいう。

4. 相談・苦情等総括部署

この要領における「相談・苦情等総括部署」とは、共済事業に関する相談・苦情等の総括的業務を担当する部署をいい、金融共済部とする。

5. 苦情処理措置

当組合においては、自ら苦情への公正かつ的確な対処にかかる業務運営体制・内部規則を整備のうえ、苦情対応を実施するとともに、これら体制等を公表することにより行う。

6. 紛争解決措置

当組合においては、次の外部機関を利用することにより行う。

- (1) 社団法人 日本共済協会 共済相談所
- (2) 財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構
- (3) 財団法人 日弁連交通事故相談センター
- (4) 財団法人 交通事故紛争処理センター

Ⅲ. 本人確認

本人確認が必要な場合には、「個人情報の開示等に関する手続要領」第4条（本人の確認）に規定する方法により確認する。

Ⅳ. 相談・苦情等対応体制

相談・苦情等に対応するための当組合の共済事業に関する体制は、次のとおりとする。

1. コンプライアンス統括部署（総務部）

当組合の共済事業に関する相談・苦情等にかかる次の役割を担う。

- (1) 当組合が受け付けた相談・苦情等にかかる対応状況のモニタリングと利用者対応等を行う態勢の整備
- (2) 相談・苦情等のコンプライアンス委員会、内部監査部署、理事会、監事への報告
- (3) 相談・苦情等を反映した業務改善等への取組み

2. 相談・苦情等総括責任者（共済担当部長）

当組合の共済事業に関する相談・苦情等にかかる次の役割を担う。

- (1) 当組合の共済事業に関する相談・苦情等にかかる利用者対応等の統括
- (2) 相談・苦情等総括担当者（補助者を配置した場合は補助者を含む。以下同じ。）の個人情報取扱者への選定およびコンプライアンス統括部署への届出
- (3) コンプライアンス統括部署への相談・苦情等の報告

3. 相談・苦情等総括担当者（共済担当課長）

当組合の共済事業に関する相談・苦情等にかかる次の役割を担う。

- (1) 利用者からの共済事業にかかる相談・苦情等を受け付ける窓口（以下「JA共済相談・苦情等受付窓口」という。）
- (2) JA共済相談・苦情等受付窓口で受け付けた相談・苦情等にかかる利用者対応等と、相談・苦情等対応記録簿（様式－共済1、以下「記録簿」という。）の作成
- (3) 全共連県本部（以下「県本部」という。）を通じた相談・苦情等の受け付けとその対応結果の県本部への報告（「苦情対応結果報告書」（様式－共済2）により県本部へ報告する。）

4. 支店の体制

支店の体制は、次のとおりとする。

(1) 相談・苦情等対応責任者・・・支店長

必要に応じ相談・苦情等総括部署と相談・協議のうえ、相談・苦情等を申し出た利用者への対応を行う。また、以下に掲げる相談・苦情等対応担当者を個人情報取扱者に選定し、コンプライアンス統括部署に届け出る。

(2) 相談・苦情等対応担当者・・・支店次長等

利用者からの相談・苦情等の受付と相談・苦情等対応責任者への連絡・報告、および記録簿の作成を行う。相談・苦情等対応責任者の指示に基づいて、相談・苦情等を申し出た利用者への対応を行う。

(3) 窓口担当者

窓口担当者は、相談・苦情等対応責任者または相談・苦情等対応担当者の指示に基づいて、受け付けた相談・苦情等の記録簿の作成や申し出た利用者への対応を行うことができる。

V. 相談・苦情等対応業務

1. 利用者への対応

- (1) 利用者からの相談・苦情等については、支店で受け付け、原則として当該相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応する。

ただし、相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することができる。

- (2) 相談・苦情等の申し出があった場合、例え軽微または不本意と思われるものであっても、これを誠実に受け付け、当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部との連携を図り、相談・苦情等の迅速な解決に努めるものとする。

また、必要に応じて県本部に解決支援を要請し、県本部と連携して迅速な解決に努めるものとする。

- (3) 相談・苦情等の受付・対応にあたっては、公正、迅速、誠実に対応するとともに、利用者から申し出内容・事情等を充分聞き取る等により、利用者の正当な権利を損なうことのないよう注意し、可能な限り利用者の理解と納得を得て解決することを目指すこととする。
- (4) 利用者からの申し出を形式的に相談・苦情・紛争に切り分けて個別事案として対処するのではなく、相談から苦情・紛争に発展することも勘案し、部署間での連携、情報共有を

図るなど適切に対処する。

(5) 苦情等を申し出た利用者に対し、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、必要に応じて、次のとおり利用者対応等の手続の進行に応じた適切な説明を行う。

- ① 利用者対応等手続の説明
- ② 申出を受理した旨の通知
- ③ 進捗状況の説明
- ④ 結果の説明
- ⑤ その他

(6) 利用者の相談・苦情等に対して、組合の主張を理解いただくために努力したにもかかわらず、利用者に理解いただけない場合には、紛争の内容や利用者の要望等に応じ、利用者に対して適切な外部機関（金融 ADR 制度において当組合が紛争解決措置として利用しているⅡ. 6の外部機関を含む。）を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する。

(7) 利用者に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、または他の外部機関（当組合が利用している外部機関に限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関を利用者に紹介する。

(8) 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、必要に応じ、一般的な資料の提供や説明などを利用者に対して行う。

2. 県本部を通じた苦情への対応

県本部を通じて解決を求められた相談・苦情等の対応に当たっては、相談・苦情等総括部署が統括責任を持ち県本部と連携・協力して、迅速かつ誠実にその解決に取り組むものとする。

また、当該相談・苦情等解決に関する対応結果について速やかに県本部に報告するものとする。

3. 相談・苦情等総括部署および支店での対応

(1) 相談・苦情等総括部署での対応等

- ① 相談・苦情等総括担当者は、J A 共済相談・苦情等受付窓口で受け付けた相談・苦情等、および県本部を通じて解決を求められた相談・苦情等については、解決が図られたものも含めすべて記録簿を作成し、相談・苦情等総括責任者に報告するとともに、相談・苦情等対応責任者に対応を指示する。
- ② 相談・苦情等総括責任者は、緊急度が高い、または重要な問題を内包すると判断される案件については、受付の都度速やかに関係部・課およびコンプライアンス統括部署へ報告・協議し、組合長・担当理事等へ報告する。
- ③ 相談・苦情等総括責任者は、組合長・担当理事等からの意思決定や指示等も踏まえ、本支店が、適切に事後処理を遂行しているかを確認する。

- ④ 相談・苦情等総括責任者は、JA共済相談・苦情受付窓口で受け付けた相談・苦情等、県本部を通じて解決を求められた相談・苦情等および本支店の相談・苦情等対応担当者から報告を受けた相談・苦情等について、記録簿から「相談・苦情等対応状況について（定期報告）」（様式-共済3-1）を作成し、適切に事後処理が遂行されているかを確認し、四半期毎または必要のある場合はその都度、コンプライアンス統括部署および関連部署へ報告する。
- ⑤ 相談・苦情等総括責任者は、コンプライアンス統括部署に対する報告完了後、半期毎に所定の様式（様式-共済3-2）により相談・苦情等の実績・対応状況を県本部に報告する。

（2）支店での対応等

- ① 窓口担当者等が相談・苦情等を受け付けたときは、相談・苦情等対応担当者等に速やかに報告し、必要に応じて対応等について協議する。
- ② 相談・苦情等対応担当者は、受け付けた相談・苦情等について、解決が図られたものも含めすべて記録簿を作成し、速やかに相談・苦情等対応責任者および相談・苦情等総括担当者に報告する。また、記録簿は、対応が完了した段階で同様に報告する。
- ③ 相談・苦情等対応責任者は、緊急度が高い、または重要な問題を内包すると判断される案件については、受付の都度速やかに関係部署および相談・苦情等総括部署へ報告・協議し、組合長・担当理事等へ報告する。
- ④ 相談・苦情等対応責任者は、相談・苦情等総括担当者から利用者対応等を指示された相談・苦情等については、事実確認後、必要に応じて相談・苦情等総括部署と対応について協議し、利用者への対応を行う。なお、対応結果は、その都度速やかに相談・苦情等対応責任者および相談・苦情等総括担当者へ報告する。
- ⑤ 相談・苦情等対応責任者は、反社会勢力による特殊案件（利用者が「特定目的のため意図を持つ者」と類推される場合における苦情その他これに準ずる案件をいう。）については、通常の相談・苦情等と区別し、断固たる対応をとることとし、相談・苦情等総括責任者、コンプライアンス統括部署に速やかに連絡する。コンプライアンス統括部署は、必要があれば警察等関係機関との連携をとった上で適切に対処するものとする。
- ⑥ 相談・苦情等対応担当者等は相談・苦情等の解決に向けた進捗管理を適時適切に行い、未了案件の速やかな解消に努め、長期未了案件（2ヶ月以上未解決の事案）の発生防止に努めるものとする。
- ⑦ 利用者対応等に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、農林水産分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿い適切に対応する。

4. 記録簿の保存等

- （1）相談・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）記録簿（原本）等は、相談・苦情受付部署（記録簿作成部署）において10年保存とする。

(3) 相談・苦情等対応担当者等は、完了事案と未了事案を区分してファイルを作成、管理する。

5. 紛争解決措置等で外部機関を利用する場合

(1) 組合は、利用者からの紛争解決の申出等により外部機関を利用する場合は、その外部機関が定める規程を遵守し、苦情等の迅速な解決を図るべく、その外部機関に対し適切に協力する。

(2) 外部機関から事実関係の調査または関係資料の提出等を要請された場合、速やかにこれに応じることとする。

万一、要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署だけでなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質等を踏まえて、組合として適切に検討し、拒絶の理由を説明する。

(3) 紛争解決の手続を開始した外部機関から調停、裁定等の解決案（以下「解決案」という。）が提示された場合、これを尊重することとし、速やかに担当部署において対応するとともに、その履行状況等を内部監査部署が事後検証する。

万一、解決案の受諾を拒絶する場合、外部機関に速やかにその理由を文書により説明するとともに、必要な対応を行なう。

VI. コンプライアンス統括部署における対応業務

1. モニタリングの実施

コンプライアンス統括部署は、利用者対応等の状況について、記録簿、業務日誌等の記録を点検すること等により、本要領が適切に遵守されていることを定期的（四半期等）に点検する。

2. 定期報告・理事会等への報告

(1) コンプライアンス統括部署は、相談・苦情等総括部署から報告を受けた相談・苦情等の対応状況を取りまとめ、四半期毎に、コンプライアンス委員会および内部監査部署に報告する。

(2) コンプライアンス統括部署は、当組合の経営に重大な影響を与えるおそれがある、または利用者の利益が著しく阻害されている相談・苦情等については、その都度コンプライアンス委員会および内部監査部署へ速やかに報告をする。

(3) コンプライアンス統括部署は、モニタリングの結果、不適切な事後処理が行われていると判断される場合には都度、コンプライアンス委員会および内部監査部署へ報告する。

(4) 報告を受けたコンプライアンス委員会は理事会へ報告するとともに、理事会の決定事項に従い、監事へ直接報告する。

3. 相談・苦情等を反映した業務改善への取組み

(1) コンプライアンス統括部署は、相談・苦情等総括責任者と連携し、苦情等の発生原因に

ついて調査するとともに、本要領等の整備や業務処理方法の見直し等業務改善に取り組むものとする。

(2) コンプライアンス統括部署は、相談・苦情等総括責任者からの報告に基づき、今後の相談・苦情処理対応に資する資料を作成するとともに、継続的に利用者対応事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策として活用するものとする。

(3) 理事は、苦情等対応の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断ならびに苦情等対応態勢のあり方についての検討および継続的な見直しについて、コンプライアンス統括部署および相談・苦情等総括責任者に対応を指示する。

(4) コンプライアンス統括部署および相談・苦情等総括部署は研修等により、本要領等を組合内に周知・徹底する。

特に利用者からの苦情等が多発している場合には、まず本要領等の本・支店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証する。

4. 相談窓口等の充実と利用者への周知・公表

(1) コンプライアンス統括部署は、苦情等の発生状況に応じ、相談・苦情等を受け付けることができる窓口における相談・苦情等の対応の充実、強化を図るための措置を講じる。

(2) 当組合は、J A 共済相談・苦情等受付窓口および J A 共済相談受付センターの連絡先等について、自ら定めた方法（当組合ホームページへの掲載、チラシの作成・配布をいう。以下同じ。）により、広く公開するとともに利用者へわかりやすく周知するものとする。

(3) 当組合は、苦情処理にかかる業務運営体制および内部規則の概要を、自ら定めた方法により、公表する。なお、公表の内容としては、利用者が、苦情処理が適切な手続に則って行われているか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先および標準的な業務フロー等を明確に示すこととする。

Ⅶ. 改廃

この要領の改廃は、コンプライアンス委員会での検討・協議に基づき、組合長が決定するものとする。

附則

1. この要領は、平成 22 年 10 月 1 日から施行する。
2. この要領の改正は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。
3. この要領の改正は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。