

# 苦情解決支援規則

(平成11年7月1日制定)

(平成14年10月22日一部改正)

(平成19年6月28日一部改正)

(平成20年1月18日一部改正)

(平成22年4月1日一部改正)

(平成24年7月2日一部改正)

## 〔目的〕

第1条 本規則は、定款第4条第6号に規定する会員の行う前払式支払手段の発行の業務又は資金移動業（以下併せて「資金決済業」という。）に対する利用者等からの苦情及び紛争の解決及び処理に関し必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決を図ることにより、資金決済業の利用者等の利益の保護を図るとともに、資金決済業の健全な発展に資することを目的とする。

## 〔定義〕

第2条 この規則において「業務」とは、資金決済業に関する業務をいう。

- 2 この規則において「苦情」とは、前項に定める業務に関して、会員に対する不満足の表明であるものをいう。
- 3 この規則において「紛争」とは、前項の苦情のうち、苦情の当事者間で協議による解決ができない、苦情申し出に係る利用者等から、第7条に定める紛争解決処理機関の利用の申し出に係る事案をいう。

## 〔苦情等申出人の範囲〕

第3条 この規則において、協会が苦情及び紛争（以下、総称して「苦情等」という。）の申し出を受け付ける利用者等の範囲は、当該取引の名義人本人又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、相続人又は法定後見人とする。

## 〔苦情等解決の促進〕

第4条 協会は、利用者等から会員が行う資金決済業に係る業務に関し、苦情等の申し出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該苦情等に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し当該苦情等の処理を求め、迅速な解決に努めるものとする。

- 2 協会は、苦情等の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。

## 〔苦情解決への会員の対応〕

第5条 会員は、前条第1項により苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

- 2 会員は、前項の当該苦情の処理経過及び結果について、細則に定める要領により協会に報告するものとする。

## 〔苦情申出人への説明〕

第6条 協会は、苦情の申出人からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該苦情に関する処理経過又は処理結果を説明するものとする。ただし、会員から説明することが適當と判断するときは、この限りではない。

## 〔紛争解決支援機関の利用〕

第7条 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情申出人又は苦情の申し出から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苦情申出人から、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、苦情解決のため協会と協定を締結している東京弁護士会紛

争解決センター又は第一東京弁護士会仲裁センターあるいは第二東京弁護士会仲裁センター（以下、これらを総称して「紛争解決支援機関」という。）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苦情申出人の意思を確認するものとする。

- 2 前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、会員に対して、苦情申出人が「紛争解決支援機関」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた会員は、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、苦情申出人の「紛争解決支援機関」利用の求めに応じるものとする。
- 3 会員は、前項により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、「紛争解決支援機関」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。
- 4 会員は、「紛争解決支援機関」の利用に係る紛争の処理経過及び結果について、細則の定める要領により協会に報告するものとする。
- 5 協会及び会員は、第1項の紛争解決支援機関の周知に努めるものとする。

[資料等の提出義務]

第8条 協会は、苦情等の処理について必要があると認めるときは、当該苦情等に係る会員に口頭若しくは文書による説明又は資料の提供を求めることができる。

- 2 会員は、協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。

[非会員への苦情]

第9条 協会は、利用者等から会員以外の者が行う資金決済業に係る業務につき、苦情の申し出があった場合には、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力するものとする。

[苦情等の処理結果の周知と再発防止]

第10条 協会は、苦情等に係る事情、その解決結果等を会報等により会員に周知するものとし、再発防止、拡大防止及び未然防止に努めなければならない。

[注意・勧告]

第11条 協会は、申し出のあった苦情等に関し、会員に利用者等の保護に欠ける行為や、同一苦情等の多発等、苦情等の未然防止に欠ける行為があったと判断するときは、理事会に諮って、当該会員に対し、文書により注意又は勧告を行うことができるものとする。

- 2 協会は、前項の文書による注意又は勧告を行うに当たっては、当該会員等関係者に事情の聴取を行う等、慎重を期するものとする。

[関係当局等との関係]

第12条 協会は、関係当局等より苦情等の処理につき、協力要請があった場合及びその結果等について報告を求められた場合は、これに協力するものとする。

- 2 協会は、会員が行う資金決済業に係る業務につき、利用者等からの苦情等に関し、法令に違反する事実があると思料するときは、関係当局に通知することができる。

[守秘義務]

第13条 役員及び職員は、苦情等の解決に係る事項に関し、その職務上知ることができた秘密を正当な事由なく他に漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。

[委任]

第14条 この規則に定めるもののほか、苦情解決支援に必要な細則については、会長が別に定める。

本規則は、理事会決定（平成11年10月19日）により、平成11年7月1日から施行する。

附 則

本規則は、理事会決定（平成14年10月22日）により、平成14年10月22日から施行する。

附 則

本規則は、平成19年6月28日から施行する。

附 則

本規則は、平成20年1月18日から施行する

附 則

本規則は、定款変更の認可の効力の発生の日(平成22年4月1日)から施行する

附 則

本規則は、一般社団法人への移行の登記の日(平成24年7月2日)から施行する