

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1 - 1	無し	<p>(目的)</p> <p>規程 第1条</p> <p>苦情・紛争解決支援に関する規程(以下「規程」という。)は、信用組合(以下「組合」という。)の利用者(以下「顧客」という。)から、組合業務に関して苦情・紛争(以下「苦情等」という。)の解決支援の申し出を受け付け、公平・公正な立場から、迅速、誠実かつ透明度の高い解決を図るための手続等を定め、もって、組合業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益等の保護に資することを目的とする。</p>	平成15年4月1日施行
1 - 2	無し	<p>(記録の保存・公表)</p> <p>規程 第14条</p> <p>2. 相談所は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する概要を定期的に公表する。なお、関係者のプライバシー等に係るもの及び本人が特定されるおそれがあるものは非公開とする。</p> <p>(再発防止・対応能力の向上)</p> <p>規程 第15条</p> <p>相談所は、相談所及び各組合で受け付けした苦情・紛争事例を収集し、当該苦情等の発生原因の情報等を組合に提供することにより、同種の苦情等の再発防止並びに対応能力の向上を図るものとする。</p>	平成15年4月1日施行

		<p>(記録の保存・公表)</p> <p>細則 第17条</p> <p>2. 苦情等の取扱状況並びに処理結果及び原因・改善策等は、<u>細則第16条に定める理事会への報告後、各組合に送付する。</u></p>	
2 - 1	無し	<p>(苦情・紛争の定義)</p> <p>規程 第2条</p> <p>苦情とは、組合の商品やサービスの内容又は業務に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは発生する可能性がある事項について、顧客から本規程に沿った解決支援の申し出があることをいう。</p> <p>2. 紛争とは、前項の苦情のうち当事者間による解決が出来ず、顧客から本規程に沿った解決支援の申し出があることをいう。</p>	平成15年4月1日施行
2 - 2	無し	<p>(顧客への周知)</p> <p>規程 第18条</p> <p>相談所及び組合は、相談所の周知に積極的に努めるものとする。</p>	平成15年4月1日施行
2 - 3	無し	<p>(仲裁センターの案内)</p> <p>規程 第10条</p> <p>相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客または第9条の標準処理期間を超えて苦情等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時は、当該顧客が裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センター(以下「センター」という。)利用の取扱対象であることを確認のうえ、センターと協定していることを説</p>	平成15年4月1日施行

		<p>明し、当該センターが受入れ可能である事の確認を行い、利用申込みに関する手続きについて案内する。</p> <p>なお、センターと協定していない地区協会にあっては、全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。</p>	
2 - 7	無し	<p>(取扱う苦情等の範囲)</p> <p>規程 第5条</p> <p>相談所で受け付ける苦情等は、顧客から申し出があった事項の他、他の苦情・紛争解決支援機関等より相談所に紹介があった事項とする。</p> <p>2. 申し出の事項が第2条に定める苦情等に該当しない場合は、適切な窓口を紹介する等、誠意を持って対応するものとする。</p> <p>(他機関との連携)</p> <p>細則 第5条</p> <p>2. 地区相談所は、顧客からの苦情等解決支援の申し出が保険業務に関するものであるときは全国相談所に連絡し、全国相談所は、必要に応じて社団法人生命保険協会生命保険相談所または社団法人日本損害保険協会そんがい保険相談室へそれぞれ紹介し、連携のうえ対応するものとし、その手続は別に定めるところによる。</p> <p>(仲裁センターの案内)</p> <p>規程 第10条</p> <p>相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客または第9条の標準処理期間を超えて苦情等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時は、当該</p>	平成15年4月1日施行

		<p>顧客が裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センター（以下「センター」という。）利用の取扱対象であることを確認のうえ、センターと協定していることを説明し、当該センターが受入れ可能である事の確認を行い、利用申込みに関する手続きについて案内する。</p> <p>なお、センターと協定していない地区協会にあっては、全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。</p>	
2 - 8	無し	<p>（記録の保存・公表）</p> <p>規程 第14条</p> <p>相談所は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。</p> <p>2. 相談所は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する概要を定期的に公表する。なお、関係者のプライバシー等に係るもの及び本人が特定されるおそれがある</p> <p>（記録の保存・公表）</p> <p>細則 第17条</p> <p>規程第14条第1項に定める保存期間は、苦情等の解決日より5年間とする。</p> <p>2. 苦情等の取扱状況並びに処理結果及び原因・改善策等は、細則第16条に定める理事会への報告後、各組合に送付する。</p>	平成15年4月1日施行
2 - 9	無し	<p>（組合の責務）</p> <p>規程 第17条</p> <p>4. 組合は、苦情等解決に関する対応結果及び対応状況を、苦情等の解決時及び標準処理期間終了時に相談所に報告しなければならない。</p>	平成15年4月1日施行

3 - 1	無し	<p>(目的)</p> <p>規程 第1条</p> <p>苦情・紛争解決支援に関する規程(以下「規程」という。)は、信用組合(以下「組合」という。)の利用者(以下「顧客」という。)から、組合業務に関して苦情・紛争(以下「苦情等」という。)の解決支援の申し出を受け付け、公平・公正な立場から、迅速、誠実かつ透明度の高い解決を図るための手続等を定め、もって、組合業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益等の保護に資することを目的とする。</p>	平成15年4月1日施行
3 - 2	無し	<p>(相談所の責務)</p> <p>規程 第4条</p> <p>相談所は、顧客から組合業務に関して苦情等解決支援の申し出があった場合は、これを誠実に受け付け、迅速かつ透明な解決を図ることとする。</p> <p>2. 相談所は、苦情等申し出の受け付けにあたって、常に公平・公正な態度を保持するとともに、苦情等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。</p> <p>3. 相談所は、苦情等の解決にあたり必要があると認めたときは、当該組合に対して、その解決に向けた取り組みについて、文書又は口頭による説明・報告を求めるものとする。</p> <p>(仲裁センターの案内)</p> <p>規程 第10条</p> <p>相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客または第9条の標準処理期間を超えて苦情等の解決が図られ</p>	平成15年4月1日施行

		<p>ていないとする顧客から、その旨の申し出を受けた時は、当該顧客が裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センター（以下「センター」という。）利用の取扱対象であることを確認のうえ、センターと協定していることを説明し、当該センターが受入れ可能である事の確認を行い、利用申込みに関する手続きについて案内する。</p> <p>なお、センターと協定していない地区協会にあっては、全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。</p> <p>（再発防止・対応能力の向上）</p> <p>規程 第15条</p> <p>相談所は、相談所及び各組合で受け付けした苦情・紛争事例を収集し、当該苦情等の発生原因の情報等を組合に提供することにより、同種の苦情等の再発防止並びに対応能力の向上を図るものとする。</p>	
3 - 3	無し	<p>（「しんくみ苦情等相談所」の設置）</p> <p>規程 第3条</p> <p>第1条の目的を達成するため、顧客から苦情等解決支援の申し出を受け付ける窓口として（社）全国信用組合中央協会（以下「中央協会」という。）に設置するものを「しんくみ苦情等相談所」（以下「全国相談所」という。）地区協会に設置するものを「地区しんくみ苦情等相談所」（以下「地区相談所」という。）とする（全国相談所及び地区相談所を総称し、以下「相談所」という。）</p> <p>（相談所の責務）</p> <p>規程 第4条</p>	平成15年4月1日施行

		<p><u>相談所は、顧客から組合業務に関して苦情等解決支援の申し出があった場合は、これを誠実に受け付け、迅速かつ透明な解決を図ることとする。</u></p> <p><u>2. 相談所は、苦情等申し出の受け付けにあたって、常に公平・公正な態度を保持するとともに、苦情等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。</u></p> <p>(体制)</p> <p>細則 第2条</p> <p><u>(社)全国信用組合中央協会(以下「中央協会」という。)</u>は、<u>規程第3条に定める全国相談所を業務部に置く。</u></p> <p><u>2. 全国相談所の統括責任者は、中央協会業務担当常務理事(以下「担当常務」という。)とする。</u></p> <p><u>3. 担当常務は、所長および所員を任命する。</u></p> <p><u>4. 規程第3条に定める地区協会は、同条に定める地区相談所を適宜の部署に置く。</u></p>	
3 - 4	無し	<p>(組合の責務)</p> <p>規程 第17条</p> <p><u>組合は、本規程による苦情等の解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。</u></p> <p><u>2. 組合は、相談所から事実関係の調査・確認について説明を求められたときはこれに協力しなければならない。</u></p> <p><u>3. 前項の調査・確認には資料提供等を含むものとする。ただし正当な理由がある場合はこの限りではない。</u></p> <p><u>4. 組合は、苦情等解決に関する対応結果及び対応状況を、苦情等の解決時及び標準処理期間終了時に相談所に報告し</u></p>	平成15年4月1日施行

		<p>なければならない。</p> <p>5. 組合は、苦情等を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講ずるものとする。</p>	
3 - 5	無し	<p>(取扱う苦情等の範囲)</p> <p>規程 第5条</p> <p>相談所で受け付ける苦情等は、顧客から申し出があった事項の他、他の苦情・紛争解決支援機関等より相談所に紹介があった事項とする。</p> <p>2. 申し出の事項が第2条に定める苦情等に該当しない場合は、適切な窓口を紹介する等、誠意を持って対応するものとする。</p> <p>(苦情等解決支援を行なわない場合)</p> <p>規程 第7条</p> <p>相談所は、以下のいずれかに該当する場合は、苦情等の解決支援は行なわないこととする。なおこの場合には、当該顧客にその旨を具体的に説明するものとする。</p> <p>第5条に規定する苦情等の範囲外の場合</p> <p>第6条に規定する苦情等申出人の範囲外の場合</p> <p>訴訟が終了又は訴訟中の場合(民事調停等を含む)</p> <p>弁護士の斡旋・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合</p> <p>苦情の内容が、組合の経営方針あるいは組合の役職員個人に係わる事項の場合</p> <p>明らかに不当な目的で又はみだりに苦情等の申し出をしたと認められる場合</p> <p>苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過してい</p>	平成15年4月1日施行

		<p>る場合</p> <p>一事案について、再度、苦情等の解決支援の申し出がなされている場合</p>	
3 - 6	無し	<p>(苦情等申出人の範囲)</p> <p>規程 第6条</p> <p>相談所が苦情等を受け付ける申出人の範囲は、顧客本人の他、親権者、相続人、法定後見人とする。なお、代理人を含むものとする。</p> <p>(代理人の定義)</p> <p>細則 第6条</p> <p>規程第6条に定める代理人は、親族関係にある者(原則として一親等の者)とする。なお、「任意後見契約に関する法律」(法律第150号)に規定する任意後見人を含む。</p>	平成15年4月1日施行
3 - 7	無し	<p>(仲裁センターの案内)</p> <p>規程 第10条</p> <p>相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客または第9条の標準処理期間を超えて苦情等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時は、当該顧客が裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センター(以下「センター」という。)利用の取扱対象であることを確認のうえ、センターと協定していることを説明し、当該センターが受入れ可能である事の確認を行い、利用申込みに関する手続きについて案内する。</p> <p>なお、センターと協定していない地区協会にあっては、全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解</p>	平成15年4月1日施行

		を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。	
3 - 8	無し	<p>(標準処理期間)</p> <p>規程 第9条</p> <p>相談所及び組合は、顧客から苦情等解決支援の申し出を受理した日から3ヶ月以内に、当該苦情等の解決が図られるよう努めるものとする。</p> <p>(仲裁センターの案内)</p> <p>規程 第10条</p> <p>相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客または第9条の標準処理期間を超えて苦情等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時は、当該顧客が裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センター(以下「センター」という。)利用の取扱対象であることを確認のうえ、センターと協定していることを説明し、当該センターが受入れ可能である事の確認を行い、利用申込みに関する手続きについて案内する。</p> <p>なお、センターと協定していない地区協会にあっては、全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。</p>	平成15年4月1日施行
3 - 9	無し	<p>要領 . 相談所での苦情受付</p> <p>1. 受付時の留意点</p> <p>(2) 説明事項</p> <p>受付時の説明事項</p> <p>. 手続の概要</p> <p>. 標準処理期間及び同期間到来時の取扱い</p>	<p>平成15年4月1日施行</p> <p>顧客向けリーフレットを調整し、会員信用組合へ配布する。</p>
3 - 10	無し	(苦情等解決支援を行なわない場合)	平成15年4月1日施行

		<p>規程 第7条</p> <p>相談所は、以下のいずれかに該当する場合は、苦情等の解決支援は行なわないこととする。なおこの場合には、当該顧客にその旨を具体的に説明するものとする。</p> <p>第5条に規定する苦情等の範囲外の場合</p> <p>第6条に規定する苦情等申出人の範囲外の場合</p> <p>訴訟が終了又は訴訟中の場合（民事調停等を含む）</p> <p>弁護士の斡旋・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合</p> <p>苦情の内容が、組合の経営方針あるいは組合の役職員個人に係わる事項の場合</p> <p>明らかに不当な目的で又はみだりに苦情等の申し出をしたと認められる場合</p> <p>苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過している場合</p> <p>一事案について、再度、苦情等の解決支援の申し出がなされていない場合</p> <p>（長期間の定義）</p> <p>細則 第7条</p> <p>規程第7条 に定める「苦情等の原因である取引の取引日から長期間経過している場合」とは、苦情等の原因である取引日から、原則として3年が経過している場合をいう。</p>	
3 - 1 1 3 - 1 2	無し	<p>（組合の責務）</p> <p>規程 第17条</p> <p>組合は、本規程による苦情等の解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。</p>	平成15年4月1日施行

		<p>2. 組合は、相談所から事実関係の調査・確認について説明を求められたときはこれに協力しなければならない。</p> <p>3. 前項の調査・確認には資料提供等を含むものとする。ただし正当な理由がある場合はこの限りではない。</p> <p>4. 組合は、苦情等解決に関する対応結果及び対応状況を、苦情等の解決時及び標準処理期間終了時に相談所に報告しなければならない。</p> <p>5. 組合は、苦情等を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講ずるものとする。</p>	
3 - 13	無し	<p>(相談所の責務)</p> <p>規程 第4条</p> <p>3. 相談所は、苦情等の解決にあたり必要があると認めるときは、当該組合に対して、その解決に向けた取り組みについて、文書又は口頭による説明・報告を求めるものとする。</p> <p>(組合の責務)</p> <p>規程 第17条</p> <p>2. 組合は、相談所から事実関係の調査・確認について説明を求められたときはこれに協力しなければならない。</p> <p>3. 前項の調査・確認には資料提供等を含むものとする。ただし正当な理由がある場合はこの限りではない。</p>	平成15年4月1日施行
3 - 15	無し	<p>(顧客への説明)</p> <p>規程 第8条</p> <p>相談所は、苦情等解決支援を申し出た顧客の求めに応じて、組合より報告された対応結果を当該顧客に説明するものとする。ただし、組合から説明することが適当と判断するときはこの限りではない。</p>	平成15年4月1日施行

3 - 1 6	無し	<p>(組合の責務)</p> <p>規程 第17条</p> <p>4. 組合は、苦情等解決に関する対応結果及び対応状況を、<u>苦情等の解決時及び標準処理期間終了時に相談所に報告しなければならない。</u></p> <p>(仲裁センターの案内)</p> <p>規程 第10条</p> <p>相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客または第9条の標準処理期間を超えて苦情等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時は、<u>当該顧客が裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センター（以下「センター」という。）利用の取扱対象であることを確認のうえ、センターと協定していることを説明し、当該センターが受入れ可能である事の確認を行い、利用申込みに関する手続きについて案内する。</u></p> <p>なお、センターと協定していない地区協会にあっては、<u>全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。</u></p>	平成15年4月1日施行
3 - 1 7	無し	<p>(理事会への報告)</p> <p>規程 第13条</p> <p>2. 中央協会は、組合に本規程の著しい不遵守が認められる場合には、<u>当該組合から事情を聴取したうえ、必要に応じ、理事会にその内容を報告するものとする。</u></p>	平成15年4月1日施行
3 - 1 8	無し	<p>(細則)</p> <p>規程 第19条</p> <p>この規程の運用に必要な事項は、中央協会経営対策委員会</p>	平成15年4月1日施行

		<p>の議を経て細則を別に定める。</p> <p>(要領の制定)</p> <p>細則 第20条</p> <p>この細則に基く事務処理要領は別に定める。</p>	
4 - 1	無し	<p>(目的)</p> <p>規程 第1条</p> <p>苦情・紛争解決支援に関する規程(以下「規程」という。)は、信用組合(以下「組合」という。)の利用者(以下「顧客」という。)から、組合業務に関して苦情・紛争(以下「苦情等」という。)の解決支援の申し出を受け付け、公平・公正な立場から、迅速、誠実かつ透明度の高い解決を図るための手続等を定め、もって、組合業務に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益等の保護に資することを目的とする。</p>	平成15年4月1日施行
4 - 9	無し	<p>(仲裁センターに関する対応)</p> <p>規程 第11条</p> <p>相談所は、第10条により顧客にセンターの案内をした場合は、当該組合に対してその旨通知することとする。</p> <p>2. 前項の通知を受けた組合は、顧客がセンターの利用を希望した場合、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、センターの利用に応じるものとする。</p> <p>(組合の責務)</p> <p>規程 第17条</p> <p>組合は、本規程による苦情等の解決の求めに対して、迅速</p>	平成15年4月1日施行

		<p>かつ誠実に対応しなければならない。</p> <p>5. 組合は、苦情等を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>(仲裁センター利用の諾否連絡)</p> <p>細則 第13条</p> <p>前条による通知をした組合からは、別紙様式4により、センター利用に関する諾否回答を受けることとする。</p> <p>なお、組合がセンターの利用に応じられない場合は、合理的な理由を記入するよう要請する。</p> <p>2. 前項の文書は、センターの利用を希望した顧客から求めがあれば開示する。</p>	
4 - 1 0	無し	<p>(取扱う苦情等の範囲)</p> <p>規程 第5条</p> <p>相談所で受け付ける苦情等は、顧客から申し出があった事項の他、他の苦情・紛争解決支援機関等より相談所に紹介があった事項とする。</p> <p>2. 申し出の事項が第2条に定める苦情等に該当しない場合は、適切な窓口を紹介する等、誠意を持って対応するものとする。</p> <p>(仲裁センターの案内)</p> <p>規程 第10条</p> <p>相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客または第9条の標準処理期間を超えて苦情等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時は、当該顧客が裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する</p>	平成15年4月1日施行

		<p>仲裁センター（以下「センター」という。）利用の取扱対象であることを確認のうえ、センターと協定していることを説明し、当該センターが受入れ可能である事の確認を行い、利用申込みに関する手続きについて案内する。</p> <p>なお、センターと協定していない地区協会にあっては、全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。</p>	
4 - 1 1	無し	<p>（苦情等申出人の範囲）</p> <p>規程 第6条</p> <p>相談所が苦情等を受け付ける申出人の範囲は、顧客本人の他、親権者、相続人、法定後見人とする。なお、代理人を含むものとする。</p> <p>（仲裁センター利用時の注意事項）</p> <p>細則 第10条</p> <p>センターの案内は、個人顧客のみを対象とし、当該苦情等の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。</p> <p>取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。）</p>	平成15年4月1日施行
4 - 1 2	無し	<p>（苦情等申出人の範囲）</p> <p>規程 第6条</p> <p>相談所が苦情等を受け付ける申出人の範囲は、顧客本人の他、親権者、相続人、法定後見人とする。なお、代理人を含むものとする。</p> <p>（代理人の定義）</p> <p>細則 第6条</p> <p>規程第6条に定める代理人は、親族関係にある者（原則と</p>	平成15年4月1日施行

		して一親等の者)とする。なお、「任意後見契約に関する法律」(法律第150号)に規定する任意後見人を含む。	
4 - 1 3	無し	<p>(仲裁センターの案内)</p> <p>規程 第10条</p> <p>相談所は、第8条による説明では納得が得られない顧客または第9条の標準処理期間を超えて苦情等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時は、当該顧客が裁判外の紛争解決機関として弁護士会の運営する仲裁センター(以下「センター」という。)利用の取扱対象であることを確認のうえ、センターと協定していることを説明し、当該センターが受入れ可能である事の確認を行い、利用申込みに関する手続きについて案内する。</p> <p>なお、センターと協定していない地区協会にあっては、全国相談所がセンターと協定していることを説明し、その了解を得て、当該事案を全国相談所に取り次ぐこととする。</p> <p>(仲裁センター利用の意思確認)</p> <p>細則 第14条</p> <p>規程第11条第2項に定める顧客のセンター利用に関する意思確認は、別紙様式5により行なう。</p>	平成15年4月1日施行
4 - 1 4	無し	<p>(仲裁センター利用時の注意事項)</p> <p>細則 第10条</p> <p>センターの案内は、個人顧客のみを対象とし、当該苦情等の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。</p> <p>取引の名義が当該顧客本人でない場合(ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。)</p> <p>苦情の原因である取引の取引日から原則として3年が経</p>	平成15年4月1日施行

		<p>過している場合</p> <p>訴訟が終了又は訴訟中、または民事調停が終了又は民事調停中のものである場合</p> <p>弁護士の斡旋・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合</p> <p>証券業務に関するものである場合</p> <p>苦情内容が、組合の経営方針や融資態度あるいは組合役員個人に係わる事項等、事柄の性質上本規程によるセンター利用が適当でない場合</p> <p>不当な目的で又はみだりに苦情の申し出をしたと認められる場合</p>	
4 - 15	無し	<p>(仲裁センター利用時の確認事項)</p> <p>細則 第11条</p> <p>規程第10条に定めるセンターの利用申込に関する手続の案内をする際には、リーフレット等を交付のうえ、以下の事項を当該顧客に説明し了解を得るものとする。</p> <p>相手方である組合が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該組合はセンター利用の求めに応じないことがあること</p> <p>センター利用に関する具体的な手続きは、規程・細則及び弁護士会との協定等のほか、当該センターを設置・運営する弁護士会の規則等によること</p> <p>弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該センターを設置・運営する弁護士会の手続きに従うこと</p> <p>和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該センターを</p>	平成15年4月1日施行

		<u>設置・運営する弁護士会の規則等に従い手数料を負担すること</u> <u>仲裁手続きを進めるためには、相手方である組合との間で「仲裁合意」が別に必要なこと</u> <u>申込みにあたり確認した事項に関して虚偽の事項がある場合には、利用を取り消すことがあること</u>	
4 - 2 6	無し	<u>(仲裁センター利用時の確認事項)</u> 細則 第 1 1 条 <u>規程第 1 0 条に定めるセンターの利用申込に関する手続の案内をする際には、リーフレット等を交付のうえ、以下の事項を当該顧客に説明し了解を得るものとする。</u> <u>センター利用に関する具体的な手続きは、規程・細則及び弁護士会との協定等のほか、当該センターを設置・運営する弁護士会の規則等によること</u> <u>和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該センターを設置・運営する弁護士会の規則等に従い手数料を負担すること</u>	平成 1 5 年 4 月 1 日施行
4 - 2 7	無し	<u>(記録の保存・公表)</u> 規程 第 1 4 条 <u>相談所は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。</u> <u>(記録の保存・公表)</u> 細則 第 1 7 条 <u>規程第 1 4 条第 1 項に定める保存期間は、苦情等の解決日より 5 年間とする。</u> 2. 苦情等の取扱状況並びに処理結果及び原因・改善策等は、	平成 1 5 年 4 月 1 日施行

		細則第16条に定める理事会への報告後、各組合に送付する。	
4 - 28	無し	要領 ． 弁護士会「仲裁センター」 2. 「仲裁センター」利用に関する手続き 「仲裁センター」利用に関する手続きは、「仲裁センター利用に関する事務処理要領」に従う。	平成15年4月1日施行

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
2 - 4	無し	顧客周知用チラシの調製、協会ホームページへの掲載を準備中である。	
2 - 6	無し	現状、業務部職員の兼務となっており、就業規則により守秘義務は手当てされている。	
2 - 10	無し	仲裁センターとの協定により、事案を移送する。	