

苦情受付・相談センター運営規則

全国サービス協会

平成21年5月1日改定施行

(目的)

第1条 債権管理回収業に関する特別措置法に基づき、会員が営む債権の管理回収の受託及び債権の譲り受け業務を遂行する過程で発生する苦情の申し出及び相談の申し入れについて、公正かつ中立の立場から迅速かつ適正な処理を行い、もって会員の業務の適正な運営を確保し、債権管理回収業界の健全な発展と債務者等の保護を図るため、全国サービス協会に苦情受付・相談センターを置く。

(定義)

第2条 この規則において、次の各号に定める用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) サービス法 債権管理回収業に関する特別措置法（平成10年法律第126号）
- (2) サービス サービス法第3条に基づく法務大臣の許可を受けた債権管理回収業を営む株式会社
- (3) 本協会 全国サービス協会
- (4) 本センター 苦情受付・相談センター
- (5) 債務者等 債務者又は保証人（物上保証人を含む。）
- (6) 原債権者等 サービスに対して債権管理回収を委託した債権者又はサービスに債権を譲渡した債権者
- (7) 苦情 本協会の会員が債権管理回収の業務を遂行する過程において、債務者等及び原債権者等が当該会員に対し、当該業務の是正又は改善のための措置を求めるために、本協会に対処を申し出ること
- (8) 相談 本協会の会員が債権管理回収の業務を遂行する過程において、債務者等及び原債権者等が本協会又は当該会員に対し、当該業務の遂行方法の是非、サービス法の運用その他の事項について相談を求めること
- (9) 苦情等申出人 本センターに苦情を申し出又は相談を申し入れた者

(10) 苦情等受付担当者 苦情等申出人の苦情又は相談の受付及び対応に関する事務を担当する者

(11) 受付カード 苦情等申出人からの苦情又は相談を記録するカード

(本センターの設置場所)

第3条 本センターは、本協会の事務局内に置く。

(本センターの組織)

第4条 本センターに、苦情等受付担当者若干名を置く。

- 2 苦情等受付担当者は、本協会が適任者の中から委嘱する。
- 3 苦情等受付担当者の任期、報酬その他の事項は、本協会の役員会で定める。
- 4 本センターに事務局を置き、庶務を掌る。
- 5 前項の事務局は、本協会の事務局が兼務する。

(苦情・相談の受付)

第5条 苦情又は相談は、電話又は文書の方法によって受け付ける。

- 2 電話による受付は、土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで。）を除く日の、午前10時00分から午前12時00分まで、および、午後1時00分から午後4時00分の間とする。
- 3 文書による受付は、随時行う。

(記録)

第6条 苦情等受付担当者は、前条の苦情又は相談を受け付けたときは、本協会が定める様式の受付カードに次条による処理の結果を含めた所定の事項を記載する。

- 2 受付カードは、本センターの事務局が整理し、本協会会長の指示する時期に、本協会会長及び第8条に規定する苦情処理委員会（以下 苦情処理委員会という。）に報告する。

(苦情・相談の処理)

第7条 本センターは、第5条により受け付けた苦情及び相談につき、次の各号に定めるところにより処理をする。

- (1) 苦情等申出人が苦情又は相談のあったことを対象の会員に伝達することを求めたときは、これを伝達すること（ただし、本センターが伝達することを適当でないとは判断したときは、この限りでない。）
- (2) 苦情等申出人が会員の業務の是正又は改善を求めたときは、苦情処理委員会の意見を求め、その意見に従って処理することを回答すること。この場合、苦情処理委員会の意見が出たときは、同委員会の指示に従って、意見の内容を苦情等申出人に通知することができること。
- (3) 苦情等申出人が前2号に規定する以外の事項を求めたときは、苦情処理委員会の意見を求め、その意見に従って処理することを回答すること。この場合、前号第2文を準用すること。

2 本センターは、前項第2号第2文及び第3号第2文に規定する通知を行ったときは、その旨を受付カードに記載する。

(苦情処理委員会)

第8条 本協会に、本センターの運営方法、前条第2号及び第3号に規定する意見の決定、会員の業務の適正を確保するための苦情又は相談の活用その他の事項を審議するため、苦情処理委員会を置く。

2 苦情処理委員会の委員は、本協会が適任者の中から委嘱する。

(会員の協力義務)

第9条 会員は、本センターが受け付けた苦情又は相談であって前条により苦情処理委員会を対象の会員の業務の是正又は改善を求めることが相当と認めたものについて、本協会からその旨の通知があったときは、これに誠実に協力し、苦情等申出人に対して自ら行った措置を本協会に速やかに報告しなければならない。

2 本協会は、前項の報告の内容を受付カードに記載する。

(苦情・相談の活用)

第10条 本協会は、本センターが受け付けて処理した苦情又は相談を定期的に分類整理し、苦情処理委員会の審議を経て、その内容その他の事項を会員及び監督官庁に報告する。

2 本協会は、苦情処理委員会の審議を経て、同委員会が認めた事項を公表することができる。

(守秘義務)

第11条 本協会会長、本協会の事務局に属する者、苦情等受付担当者及び苦情処理委員会の委員は、取り扱った苦情又は相談の内容その他の秘密を他に漏らし、又は利用してはならない。その職を退いた後も、同様とする。

附則

この規則は、平成20年9月1日から施行する。

この規則は、平成21年4月15日に改定し、平成21年5月1日から施行する。