

## 苦情・相談対応規則

(平成 26 年 4 月 1 日制定)

(平成 27 年 11 月 26 日改正)

(平成 29 年 2 月 20 日改正)

### (目的)

**第 1 条** 本規則は、全銀協 T I B O R 運営機関（以下「運営機関」という。）が、全銀協 T I B O R 業務規程（以下「業務規程」という。）第 24 条に定める全銀協 T I B O R の利用者等からの苦情・相談の受付および対応を行うに当たり、全銀協 T I B O R の正確性・信頼性の確保に向けて、公正かつ適切な対応を行うための手続等を定める。

### (定義)

**第 2 条** 本規則における用語の定義は、次の各号に定めるほか、本規則に別段の定めがある場合を除き、業務規程の規定に従うこととする。

- 一 苦情 全銀協 T I B O R の運営や公表レート等に関する不満・不服の表明を伴う申出をいう。
- 二 相談 全銀協 T I B O R に関する照会や相談であって、前号に該当しないものをいう。

### (苦情・相談窓口の設置およびその表示)

**第 3 条** 運営機関は、第 1 条の目的を達成するため、全銀協 T I B O R の利用者等からの苦情・相談に対応する窓口を監視委員会室に設置する。

- 2 運営機関は、前項に規定する窓口の連絡先をホームページにおいて公表する。
- 3 運営機関は、利用者等からの苦情・相談を電子メール、電話または郵送により受け付ける。
- 4 運営機関が本条にもとづく業務を実施する日時は、銀行法に定める銀行の休日を除く月曜から金曜の午前 9 時から正午、午後 1 時から午後 5 時までの間とする。

### (受け付けた苦情・相談内容のリファレンス・バンク等への報告)

**第 4 条** 監視委員会室は、受け付けた苦情・相談の内容が特定のリファレンス・バンク等に関するものであった場合、原則として、申出人の意向を確認のうえ、申出人が望まない場合を除き、当該リファレンス・バンク等に対して、

苦情・相談の内容を報告する。

- 2 前項にかかわらず、監視委員会室は、苦情・相談の内容について、リファレンス・バンク等に対して連絡することが不適切と判断される場合には、申出人の意向を確認のうえ、当該リファレンス・バンク等への連絡を行わない。この場合、監視委員会室は第5条第2項における監視委員会に対する報告時に、理由を添えて、当該リファレンス・バンクに対し連絡を実施しなかった旨を報告する。

#### (受け付けた苦情・相談に関する調査・対応)

**第5条** 監視委員会室は、受け付けた苦情・相談について、その内容が事実関係の確認を要する場合には、リファレンス・バンクに対して照会する等の方法により、速やかに事実関係の確認を行う。

- 2 監視委員会室は、受け付けた苦情・相談の内容、事実関係、対応策等を確認し、苦情と相談に分類のうえ、その結果を監視委員会に報告する。
- 3 苦情・相談に対する具体的な対応は、運営機関の担当部署で検討、実施する（苦情の申出をした者に対する苦情の処理の結果の通知を行うことを含む）。その対応状況について、監視委員会室は定期的に監視委員会に報告し、監視委員会はこれを確認する。監視委員会は確認した結果を踏まえ、必要に応じ、外部機関への指標のレビューの委託を含む、必要な対応を理事会に提言する。
- 4 前項にかかわらず、監視委員会室が受け付けた内容が第2条第1項第2号で定義する相談に該当するものであって、その内容が単純な全銀協 TIBOR に関する事実確認に関するものである等、その場で回答可能な内容である場合は、監視委員会室または業務部から回答を行い、その結果を本条第2項にもとづき監視委員会に報告する。
- 5 理事会は、監視委員会から第3項にもとづく提言を受けた場合には、運営委員会および企画委員会に対して適切な措置を指示する等の必要な対応を行う。監視委員会室は、監視委員会の提言に対する理事会のその後の対応状況について、監視委員会に対し報告する。

#### (苦情・相談の申出人に対する対応)

**第6条** 運営機関は、苦情・相談を申し出た利用者等に対して、これを誠実に受け付け、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 監視委員会室は、苦情・相談の受付および対応に当たり、常に公平普遍な態度を保持するとともに、苦情・相談を申し出た利用者等から事情を十分聴き取るよう努めなければならない。

#### (秘密保持)

**第7条** 運営機関の役職員、企画委員会委員、運営委員会委員および監視委員

会委員またはこれらの職にあった者は、法令による場合等の正当な理由がある場合を除き、苦情・相談業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

**(関係資料の保存)**

**第8条** 運営機関は、苦情・相談の受付とその対応状況を記録し、関連資料とともに5年間保存する。

**(本規則の改正)**

**第9条** 本規則の改廃は、運営機関の理事会の決定により行う。

附 則

本規則は平成26年4月1日から実施する。

**【備考】**

**1. 改正規定の実施日**

平成27年11月26日の改正規定 平成27年11月26日 (全銀協TIBOR業務規程第24条第4項について、苦情申し出者に対する結果通知に関する規定を追加したことの反映)

平成29年2月20日の改正規定 平成29年7月24日 (公表時間の変更に関する対応)

**2. 改正年月日および改正条項**

平成27年11月26日 第5条3項

平成29年2月20日 第3条4項