

External Supplier Control Obligations

顧客からの苦情

重要な注意： 規制対象サプライヤー（すなわち、規制対象となる活動を実施するためのライセンスまたは認可を規制当局から付与されたサプライヤー）は苦情の定義、会社への連絡関連費用、対応期間、対応内容、および裁判外紛争処理 (ADR) 組織への照会権を含む（ただし、これに限定されない）、現地司法管轄区における規制当局が定める特定の要件を遵守しなければなりません。現地の法律または規制要件に別段の定めがある場合を除き、Barclaysでは「苦情」を、Barclaysの顧客（以下「顧客」）に提供されている活動またはサービスについての不満を表明したもの（正当な理由があるかどうかは問いません）のうち、苦情を申し立てている顧客本人に重大な影響を与える、または与える可能性があるものと定義しています。

管理対象	管理範囲			管理内容	本件が重要である理由は？
	Barclays ブランドの下で苦情を処理するサプライヤー	自らのブランドの下でエンドツーエンドで苦情処理するサプライヤー	苦情を受け取り、Barclaysに処理を依頼するサプライヤー		
1.苦情処理：苦情の報告方法に関する情報	✓	✓	✓	<p>サプライヤーは、適切な範囲に対応する以下の要件を遵守するものとします。</p> <p>顧客には、苦情の報告方法に関する明確で一貫した、容易に利用できる情報が提供されます。顧客に何らかの脆弱性（例えば、彼らの商品に対する理解力に影響を与える可能性のある健康状態）もしくは財政難の兆候がある場合、または、そのような顧客からの苦情をどのようにして識別、管理し、Barclays に報告するかについては考慮する必要があります。</p> <p>これらの情報は、すべての適用法（2010年イギリス平等法を含む）を遵守し、障がいのある方を含むすべての人がアクセスできなければならず、それによって「ウェブコンテンツアクセシビリティガイドライン」に規定されているアクセシビリティ要件など、国際的に認められている最新のアクセシビリティ基準（「デジタルアクセシビリティ基準」）を満たしている必要があります (WCAG) v2.1 AA Level。</p>	<p>サプライヤーは、苦情対応のしぐみが存在しており、顧客が当社/サプライヤーとの関係における何らかの要素について不満を表明したい場合に、顧客がそのようなしぐみがあることを確実に認識できるようにする必要があります。</p> <p>サプライヤーは、顧客による苦情申し立てを阻止したり、制限を設けてはなりません。手続きが複雑であると、顧客が苦情を申し立てる際の妨げになることがあります。</p>

2.苦情処理：苦情申し立てのコスト	✓	✓	✓	顧客は苦情申し立てに対して課金されることはありません。	サプライヤーは顧客からの苦情を申し立てに対して費用請求をしてはなりません。これには有料電話番号やその他の収益源となる電話回線に顧客を誘導することも含まれます。苦情申し立てのために料金を請求することは顧客が対処を必要とする問題を提起することを妨げ、Barclays の評判上のリスクとなる可能性があります。
3.苦情処理：フィードバックメカニズム	✓	✓	✓	顧客からのフィードバックを得るための仕組みには、苦情を申し立てるための手段(電話、面談、Eメール、投稿)など、申し立てを行うための適切な方法に関する明確な情報を含むものとします。 監視されないメールボックスには、適切な苦情申し立てプロセスについてアドバイスする自動返信の機能を設けるものとします。	サプライヤーは、事業を展開しているあらゆる窓口を通じて、苦情を申し立てる手段を顧客に確実に知らせるものとします。これにより、顧客は最も適切で都合のよい手段を選択できます。
4.苦情処理：苦情の認識	✓	✓	✓	苦情はすべて速やかに受理され、適時に記録されるものとします(Barclaysの見解では5日間を目安とします)。 苦情は、顧客が「苦情申し立てをしたい」などの言葉を使わない場合でも、使用される言葉、言い回し、口調を考慮して苦情として受け止めるものとします。また、第三者(介護者等)から苦情が寄せられることがありますが、この場合も通常の運用手順に則って対応する必要があります。	サプライヤーは苦情が受理され、対応中/対応予定であることを顧客に知らせるものとします。 一部の国・地域では、非公式の解決期間が設けられ、この期間内に苦情が解決されない場合に苦情の受理を確認する通知が送られます。
5.苦情 苦情処理：記録要件	✓	✓	✓	苦情は、事業の性質、規模、複雑さおよび苦情を申し立てた人のタイプに合わせた方法で、適用される規制または法律に従って記録されます。 データは、データプライバシー外部サプライヤー管理義務の要件および現地の個人情報に関する規制当局の要件を考慮して保管するものとします。	サプライヤーは、顧客、監査人、規制当局、または裁判外紛争処理(ADR)プロバイダーが問題の詳細を容易に検索できるように、受理したすべての苦情の詳細を記録し、データ保持方針(最低限)および適用法に従って苦情の記録を保管する必要があります。

6.苦情処理：調査要件	✓	✓	✗	苦情はビジネスの性質、規模、複雑さおよび苦情の種類に適した形で構成、綿密に調査され、文書化され、解決されます。これには顧客の苦情の妥当性およびその解決に必要な措置を見極めるために、適切な調査を行い、十分な情報を収集することが含まれます。	サプライヤーは、顧客の不満に対処するよう適時、綿密かつ公正に苦情調査を行い、適切な解決策を提供することにより、顧客が苦情の結果と結果の理由を理解できるようにするものとします。苦情の解決策は、適切な顧客宛てレターのテンプレートを使用して顧客に通知する必要があります。
7.苦情処理：苦情担当者の能力	✓	✓	✗	苦情調査は以下の個人により実施されます： ・苦情を適切に認識し調査するための訓練を受けるとともに権限を付与されており、 ・苦情が関係しているビジネスの関連する面における関連のスキル、知識、経験を有する個人。	サプライヤーは、訓練を受けた有能で完全な調査を完了する関連のスキルと経験を持つ人物であり、複雑な問題も含めて顧客に適切に対応できる人物により苦情が調査されるようにするものとします。これにより、顧客は自分が大切にされていると感じ、問題が慎重に検討されたことを確実に知ることができます。 サプライヤーは、従業員に毎年あるいは継続的にトレーニングを受講させるものとします。
8.苦情処理：利害相反の回避	✓	✓	✗	苦情調査を実施する個人と苦情を申し立てた顧客との間に利害相反がある場合、この件は適切な行動方針を決定する責務を担うビジネスシニアマネージャーに上申されます。このプロセスは、同僚やチームに苦情処理を依頼するのと同程度に簡単である必要があります。 疑義を避けるために説明すると、利益相反とは、サプライヤー（またはその従業員、請負業者、下請業者）が、苦情調査の過程または意思決定に悪影響を及ぼす可能性のある利益（金銭的なものであるか否かを問わず）を有する場合をいう。	サプライヤーは、適切に利害相反に対処するものとします（例えば、製品または製品販売についてアドバイスをしたアドバイザーまたは営業担当者に苦情調査を担当させたり苦情処理対応の判断をさせたりしない）。これにより、調査が公平であるとみなされ、サプライヤーまたはBarclaysのいずれにも行動リスクをもたらしません。
9.苦情処理：顧客に最新情報を提供する	✓	✓	✗	顧客には、Barclays が承認したテンプレートを使用して、苦情調査の進捗状況を通知しなければなりません。	サプライヤーは、顧客が苦情解決の進捗について適切な最新情報を適時確実に受け取れるようにするものとします。
10.苦情処理：苦情結果の伝達	✓	✓	✗	顧客には、Barclays が承認したテンプレートを使用して、苦情を申し立てた人から指摘のあったすべての重要事項へ対処する、迅速、明確、公正、公平かつ断固とした対応が提供されるものとします。	サプライヤーは、苦情が受理されたかまたは拒否されたか、およびこれらの決定理由について顧客に通知し、常に苦情の主要な問題に対処するようにするものとします。これにより顧客

					は、当行が調査で取った手順と決定の根拠についての明確に把握できます。
11.苦情処理：適切な是正措置の提供	✓	✓	✗	苦情調査が実施されると、適切な救済措置または適切な是正措置が顧客に提案されます。	サプライヤーは、苦情のあった問題が起きなかったときの状況に顧客が確実に戻れるようにし、発生したコスト、顧客が被った苦痛または不利益に関連する(サプライヤーの委任権限に沿った)適切な補償の申し出が行われるようにします。
12.苦情処理：一貫した是正措置	✓	✓	✗	是正に関連するすべての決定は一貫した原則に基づき、ビジネスの性質、規模、複雑性に適切な特定の事実や状況に適用されるビジネス基準またはビジネス規程に明記されています。	サプライヤーは顧客の苦情に関する決定と結果が一貫したものであることを確認します(例えば、品質補償(QA)プロセスを設けることでこれを達成することができます)。これにより、公正な顧客への対応結果がサポートされ、苦情処理を行うスタッフに対する指導や研修に役立ちます
13.苦情処理：上申プロセスの提供	✓	✓	✗	苦情調査の結果に顧客が満足しない場合、関連の社内外の上申プロセスについての明確な情報が提供されます。	サプライヤーは顧客に上申プロセスの詳細を提供します(自由で独立した苦情審査団体で対応しているなど)。
14.苦情処理：根本原因分析	✓	✓	✗	定期的な管理情報の見直しが実施されます。これには苦情に関連して特定された問題の適切な上申および以下を目的とした苦情調査が含まれます： ・新たに出現するリスクを特定する ・根本原因分析を実施する ・再発している問題または体系的問題を特定および解決する	サプライヤーは、再発している問題についての苦情の根本原因が対処され、規制上の報告が履行されることを徹底するための管理情報を追跡する
15.苦情処理：品質保証	✓	✓	✗	苦情処理に対する品質保証は、供給者によって(リスクに基づいて)実施され、その結果については、少なくともサービス管理審査においてBarclaysと共有されるものとします。 このプロセスは、規制上の要件に適合し、お客様の基準に適したものであることを確認するために、Barclaysによって定期的に見直されています。	Barclaysの顧客が一貫して高品質の苦情処理サービスを受けられるようにするため。

16.苦情処理：サプライヤーの連絡先	Barclays の責任			Barclays は、Barclays の苦情に対する外部サプライヤー要件がサプライヤー契約に組み込まれており、要件に沿っていることを確認するために毎年チェックを行っています。	当社の契約に苦情に関する特定の要件が含まれていることを確認するため (顧客にとって妥当な場合)