

# 外部サプライヤー管理義務

## 顧客の苦情

**重要な注意：**規制対象下にあるサプライヤーについては、サプライヤーは、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順守するものとします。これには苦情の定義、会社への連絡関連費用、返答期間、返答の内容、裁判外紛争処理（ADR）組織への照会権などが含まれます

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	✓	✓	✓	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。	<p>サプライヤーは、顧客が当行/サプライヤーとの関係におけるいずれかの側面における不満を表明したい場合に利用できる苦情処理プロセスを構築しているものとします。</p> <p>弱い立場にある顧客や代替の形式を必要とする顧客に対して配慮するものとします</p>
2.苦情処理：苦情処理プロセスの可用性	✓	✓	✓	<p>苦情処理プロセスは利用しやすく、透明性があり、シンプルなプロセスです。</p> <p>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、前向きにこれを受け入れるものとします。</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、障害を設けてはなりません。複雑な処理プロセスは、顧客が苦情申し立てを行うことを躊躇することになります</p> <p>できる限り顧客がビジネスを運営している経路により苦情申し立てを行えるようにします。</p>

					弱い立場にある顧客や代替の形式を必要とする顧客に対して配慮するものとします
3.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の苦情申し立てに課金してはなりません。これには、苦情を割増料金の電話番号やその他の収益を生み出す電話回線に回すことが含まれます。苦情申し立てに課金することは、対処が必要な問題を顧客が提起することを阻むことになります
4.苦情処理：フィードバックメカニズム	✓	✓	✓	顧客フィードバックメカニズムは、苦情申し立てのための適切なプロセスに関する明確な情報を提供します。  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、苦情申し立ての方法および経路について顧客に情報を提供するものとします（例えば、メール、電話、郵便、ウェブサイトなど）。これにより、顧客は最も適切で都合のよい経路を選択できます。  顧客に苦情の受領について疑いを抱かせるようなことがあってはなりません
5. 苦情処理：苦情の認識	✓	✓	✓	苦情は直ちに処理されます。  ガイドとして、Barclaysでは処理までに5日間を設定しています	サプライヤーは苦情が受理され、検討されている/されることを顧客に知らせます。  一部の司法管轄区では、非公式の解決期間が適用され、この期間内に苦情の解決をみない場合、苦情の受理を確認する通知が送られます
6. 苦情  苦情処理：記録要件	✓	✓	✓	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記録されます。  考慮すべき事項：データ保持については、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するものとします	サプライヤーは、受領した苦情のすべての詳細を記録し、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必要とする際に、簡単にこれらを抽出できるよう、必要とされる期間にわたり、（最低でも）データ保持方針に沿って苦情の記録を保存します。

7.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。	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。苦情の解決は、適切な顧客宛てレターを使用して顧客に伝えます
8.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： <ul style="list-style-type: none"> <li>認識し、効果的に苦情調査を行う権限を持つ個人、および</li> <li>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。</li> </ul>	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、複雑な問題でも顧客に適切な対応が可能な人物により苦情が調査されることを確認するものとします。このことにより、顧客が大切にされていると感じ、当行が問題を入念に検討したことが通知されます。  サプライヤーは、社員が毎年あるいは継続的なトレーニングを受講していることを確認するものとします
9. 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の主題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。これは、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場合があります。	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販売員に苦情調査を担当させたり苦情結果を決断させない）。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呈さないようにします。
10.苦情処理：顧客に最新情報を提供する	✓	✓	✗	顧客は苦情調査の進捗状況について最新情報を得ます	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受け取ることを確認します。
11.苦情処理：苦情結果の伝達	✓	✓	✗	顧客は苦情によって提起されたすべての重大な要素に対処する、適時の、明確かつ公正で偏見のない苦情に対する返答を受け取ります。	サプライヤーは、苦情を受け取ったか拒否したか、およびこれらの決定理由について顧客に通知します。常に苦情の主要な問題に対処します。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な考えを持つことができます

12. 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申し入れられます。	サプライヤーは、苦情のあった問題が起きなかったとしたら顧客がいたはずの立場に顧客を戻し、顧客が負担したコスト、被った苦痛または不都合に関連する適切な是正の申し入れを行います
13. 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実事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コーチングやトレーニングに役立ちます
14. 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（例えば、自由で独立した苦情審査団体）。
15. 苦情処理：根本原因分析	✓	✓	✗	定期的な管理情報の見直しを実施されます。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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新たに出現するリスクを特定する</li> <li>• 根本原因分析を実施する</li> <li>• 再発する問題または体系的問題を特定および解決する</li> </ul>	サプライヤーは、再発す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します
16. 苦情処理：サプライヤーの連絡先	Barclaysの責任			Barclaysは年次点検を実施し、苦情のBarclays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、要件に沿ったものであることを確認します	適切な場合、苦情に対する特定の要件を契約に含めます

