

外部サプライヤー
管理義務
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、規制当局が規制す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、サプライヤーへの連絡関連費用、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、これらに限定されない）、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、商品またはサービスについての不満の表明（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てします。</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。何らかの脆弱性（例えば商品またはサービスを理解する能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顧客、またはそのような顧客からの苦情をサプライヤーがどのようにして識別、管理し、Barclaysに報告するかについては、配慮が必要です。</p> <p>苦情処理に関するこれらの情報は、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ない、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）v2.2 AA Level。</p> <p>指針： 脆弱な顧客とは、個人的な状況のために、特に被害を受けやすい人物を指します。顧客は</p>	<p>サプライヤーは、すべての人がアクセスできる苦情対応の仕組みが存在しており、顧客がBarclaysおよび/または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、顧客がそのような仕組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>

				<p>すべて、恒久的または一時的に脆弱になるリスクがあり、脆弱な特性を持つことで、このリスクを増大させます。脆弱な特性または状況には、次の4つの重要な要因があります（例は網羅的ではありません）。</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 健康 - 日常のタスクを行う能力に影響を与える、身体的または精神的な健康状態、病気または障害。 (ii) ライフイベント - 死別、誰かのケアをする責任（代行権限の行使を含む）、失業、人間関係の破綻、または金融サービスに対する人々の経験に影響を与えるその他の状況（例：ケアからの自立、移住、または亡命希望、人身売買、現代奴隷労働、有罪判決）などのライフイベント。 (iii) 回復力 - 金銭的または感情的な衝撃、または金銭的な困難に耐える能力が低い。 (iv) 能力 - 金銭上の問題に関する知識が少ないか、資金管理に対する自信（財務的能力）が低い。識字能力、基本的計算力、デジタルスキル、現地語スキルの欠如など、その他の関連分野での能力が低い。 <p>このような状況や特性は複雑で重複している可能性があり、これには個人的な状況がビジネス上の取り決めに直接影響を与える可能性があるビジネス顧客が含まれる場合があります。例えば、個人的な財産をビジネスローンの担保として使用することなどです</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。苦情申し立てに対して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およびサプライヤー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	✓	✓	✓	<p>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各種の手段（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めるものとします。</p> <p>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。</p>	<p>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必要があります。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。</p>
4. 苦情処理：定期レビュー	✓	✓	✗	<p>苦情処理プロセスについては、毎年、または必要に応じて、新しい規制要件に準拠するためのレビューを実施する必要があります。このレビューでは、プロセスが規制要件および顧客ベースと一致していることを確認し、顧客が提起した重要問題や懸念事項に対処する必要があります。</p> <p>（指針として、「顧客ベースとは、直接または第三者を通じて商品および/またはサービスを提供するために、Barclaysが契約関係を確立した個人または事業体のグループを指します」）</p>	<p>サプライヤーは、規制要件と顧客のタイプに応じた一貫性を維持するために、顧客に提供される苦情対応の仕組みを毎年レビューする必要があります。これには、規制の変更や重要問題に対する不定期のレビューも含まれます。</p>
5. 苦情処理：記録要件	✓	✓	✓	<p>苦情は、サプライヤーによって（受領時から24時間以内に）記録され、ビジネスの性質、規模、複雑さ、および苦情を申し立てた顧客のタイプに合わせた方法で、適用される規制または法律（該当する場合）に従って記録される必要があります。</p> <p>データ保持については、地域のプライバシー規制要件を考慮するものとします。</p>	<p>サプライヤーは、受理したすべての苦情の詳細を記録し、データ保持方針（最低遵守要件）および適用法（必要な場合）に従って苦情の記録を保管する必要があります。</p>
6. 苦情処理：苦情の認識	✓	✓	✓	<p>すべての苦情は速やかに確認します（Barclaysとの合意がない限り、受領後24時間以内）。</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、口調をサプライヤーが考慮し、苦情として受け止める必要があります。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、この場合も通常の業務手順に則って対応する必要があります。</p>	

7. 苦情処理：調査要件	✓	✓	✗	<p>苦情は、ビジネスの性質、規模、複雑さ、および苦情のタイプに適した形で公正かつ綿密に調査、文書化し（調査中に講じられた措置を含む）、解決します。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。</p>	<p>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。苦情の解決については、顧客に伝える必要があります。</p>
8. 苦情処理：苦情担当者の能力	✓	✓	✗	<p>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ており、権限を付与されている、 ・ 苦情に関係するビジネスに関連する側面において関連のスキル、知識、経験を有する個人。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
9. 苦情処理：利害相反の回避	✓	✓	✗	<p>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は、適切な行動方針を決定する責務を担うサプライヤーの上級管理者に上申します。また、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に行える必要があります。</p> <p>疑義を避けるために説明すると、「利害相反」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害（金銭的なものであるか否かを問わない）を有する場合をいいます。</p>	<p>サプライヤーは、利害相反に適切に対処する必要があります（例えば、その商品またはサービスについてアドバイスをした（または販売した）アドバイザーや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ものとします）。このようにすれば、調査が公平であるとみなされ、サプライヤーまたはBarclaysのいずれにもコンプライアンスリスクや評判上のリスクがもたらされることはありません。</p>
10. 苦情処理：顧客に最新情報を提供する	✓	✓	✗	<p>顧客には、苦情調査の進捗状況を継続的に知らせます。</p>	<p>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。</p>

11. 苦情処理：苦情結果の伝達	✓	✓	✗	顧客には、顧客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、明確、公正、偏見のない、かつ、しっかりとした苦情に対する返答を提供します。	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、当社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。
12. 苦情処理：適切な是正措置の提供	✓	✓	✗	苦情調査が完了すると、顧客は苦情のあった問題が起きなかったときの状況に戻り、その顧客には（それが適切な場合には）サプライヤーから補償が提供されます。	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、払い戻し、利息の支払い、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）適切な補償を申し出る必要があります。また、サプライヤーは、顧客の信頼を維持するため、Barclaysが間違いを犯していなかった場合に、「善意のしるし」としての支払いを検討することもできます。
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、サプライヤーは、関連の社内外の上申プロセスについての明確な情報を提供します。	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	✓	✓	✗	再発している問題および体系的問題の定期的なレビューを、以下の要領で実施します。 <ul style="list-style-type: none"> ・新たに出現するリスクおよび/またはテーマ別のリスクを特定する。 ・個々の苦情の根本原因分析を実施し、共通のテーマを特定する。 ・当該根本原因が、他のプロセス、商品、サービスにも影響を及ぼす可能性があるかどうか（直接苦情を受けていないものを含む）を検討する。 ・必要に応じて苦情の根本原因を是正する。 	サプライヤーは、再発している問題および体系的問題の根本原因を苦情処理によって確実に特定し対処するための、適切なプロセスと管理を実施している必要があります。

15. 苦情処理：品質保証	✓	✓	✗	<p>苦情処理に対する品質保証および補償金の支払いは、サプライヤーによってリスクに基づく方法で実施され、その証拠については、少なくともサービス管理レビューの期間中、Barclaysと共有されるものとします。</p> <p>(指針として、「補償金」とは、顧客が被った損害または損失を顧客に補償するためにサプライヤーが提供する金額をいいます)。</p>	お客様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：ガバナンスの監督	✓	✓	✗	<p>苦情処理への対応方法は、サプライヤーが適切に文書化し、サプライヤーの上級経営陣が監督します。苦情処理への対応方法は、サプライヤーの上級管理者(または代表者)の承認を受ける必要があります。</p>	サプライヤーの苦情処理プロセスおよび文書化が適切な上級経営陣の監督を受けていること、ならびに必要なに応じて規制の変更が組み込まれていることを確認するため。
17. 下請業者の使用	✓	✓	✓	<p>サプライヤーは、お客様からの苦情の処理を委託する下請業者と締結する契約には、本書に定める管理要件が含まれていることを確認する必要があります。サプライヤーは、本書に定める管理要件を遵守していることを確認するために、関連の下請業者を監視および監査しなければなりません。</p>	サプライヤーはすべての下請業者を監督し、サプライチェーン内の苦情リスクを軽減するための適切な管理を徹底する必要があります。