「あっせん委員会」とは？

全国銀行協会が設置する、弁護士、消費者問題専門家、金融業務等に係る有識者等で構成される中立・公正な委員会です。

1 Point 全国銀行協会相談室による苦情処理手続を経ても、銀行とのトラブルが解決しないお客さまは、「あっせん委員会」をご利用いただけます。
※申立ては、あっせん委員会事務局で受け付けています。

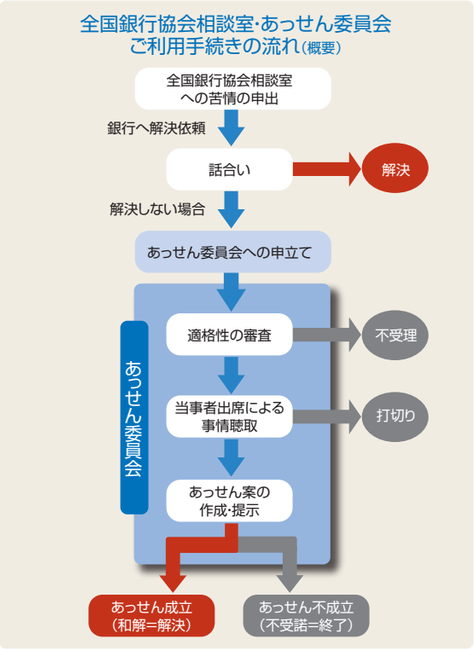
2 Point 「あっせん委員会」は、お客さまと銀行の双方から資料等の提出を受けたうえで、適格性の審査を行います。
※あっせん委員会の判断により、不受理（紛争解決手続を行わない）とされる場合があります。

3 Point 適格性の審査後、「あっせん委員会」は、東京を始めとした各地の銀行協会などで事情聴取を行います。なお、お客さまに身体上の理由等がある場合、最寄りの施設等において、事情聴取を開催することもできますので、ご相談ください。

4 Point 「あっせん委員会」は、お客さまと銀行の双方から事情を聴取し、解決の見込みがあると判断した場合には、あっせん（和解）案を提示します。
※あっせん委員会があっせん成立の見込みがないと判断した場合等には紛争解決手続を打ち切ります。
※あっせん委員会は、その判断により特別調停案（原則として銀行が受諾しなければならない和解案）を提示することがあります。

5 Point 「あっせん委員会」への申立てを行ったものの、トラブルが解決しなかった場合、紛争解決手続が終了した旨の通知を受けてから１か月以内に訴訟を提起したときは、あっせん委員会への申立ての時に訴訟の提起があったものとみなされます（時効の中断効）。

詳しくは、全国銀行協会相談室にお尋ねください。



（お客さまの個人情報の取扱いについて）

1．一般社団法人全国銀行協会が業務上保有する個人情報の利用目的について＊1

（1）当協会が保有する個人情報は、当協会が行う以下の業務に利用します。
・相談、苦情処理および紛争解決に関する業務の企画、運営

（2）当協会が保有する個人情報は、上記（1）の業務に関し、次の利用目的で利用します。なお、特定の個人情報の利用目的が法令等にもとづき限定されている場合には、当該利用目的以外では利用しません。
・お客さまからのご相談・ご照会・ご意見・苦情等への対応および記録・保管等のため
・お客さまからのご相談・苦情の内容やその対応結果についてのお取引銀行への提供のため
・カウンセリングサービス等の運営等のため

＊1　当協会が業務上保有する個人情報の利用目的は、当協会ホームページhttps://www.zenginkyo.or.jp/privacy/public/で公表しております。

2．お取引銀行への個人データの提供について

（1）当協会は、相談・苦情の受付・対応の際に取得したお客さまの情報のうちお客さまの取引銀行名をお知らせいただいた苦情・相談の内容や対応結果などについて、お取引銀行＊2ごとにまとめてお取引銀行に提供を行うことがあります。この取扱いは、お客さまのお取引銀行＊2において、苦情の未然防止や商品・サービスの改善等を図ることを目的としています。

（2）お取引銀行＊2への提供は、お客さまのお申出により停止することができます（なお、当該銀行へ苦情の解決を要請される場合などには、上記個人データの提供が必要となりますのでご了承ください。＊3）。

（3）お取引銀行＊2への提供を希望されない場合には、相談・苦情のお申出時にその旨をお伝えください。また、相談・苦情の受付後にお申出があった場合には、それ以後の提供を停止いたしますので、全国銀行協会相談室まで電話によりその旨をお申し出ください。

＊2　当協会の会員には、銀行以外の者（銀行持株会社、銀行協会）もありますので、お取引がこれらの者に関する場合には、これらの者に対して個人データを提供いたします。

＊3　当該銀行へ苦情の解決を要請される場合などには、当該銀行からも苦情のお申出をされた全国銀行協会相談室、全国銀行個人情報保護協議会または相談所設置銀行協会に、お客さまの個人データを提供することがあります。

以　上

当協会のプライバシーポリシーおよび業務上保有する個人情報の利用目的については、当協会のホームページhttps://www.zenginkyo.or.jp/individual-info/をご覧ください。

全国銀行協会相談室
〒100-8216　東京都千代田区丸の内 1-3-1

03-5252-3772 または
ナビダイヤル **0570-017109**
※固定電話（一般電話）からは、全国一律料金でご利用いただけます。

●受 付 日：月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）
●受付時間：午前９時～午後５時

●お客さまのお申出内容を正確に把握し、適切に対応するために、通話内容を録音させていただいております。
●相談室の相談員に対して恫喝、脅迫または誹謗中傷する言動があった場合には、苦情等には応じませんので、ご了承ください。
●全国銀行協会相談室およびあっせん委員会では、銀行法および指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針にもとづき、お客さまからのお申出内容・お申立内容を、個人が特定されない形で公表させていただくことがあります。あらかじめご了承ください。

全国銀行協会は、民間の団体であり、法令にもとづいて国から指定を受けた指定紛争解決機関です。

ローンの返済でお困りの個人の方へ

カウンセリングサービス
ナビダイヤル **0570-017003**
または　03-5252-3772
（電話予約制・相談料無料）

全国銀行協会相談室では、住宅ローンやカードローン等を利用され、返済にお困りの個人のお客さまを対象に、「カウンセリングサービス」を実施しています。

【予約受付】
月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）
午前9時～午後5時

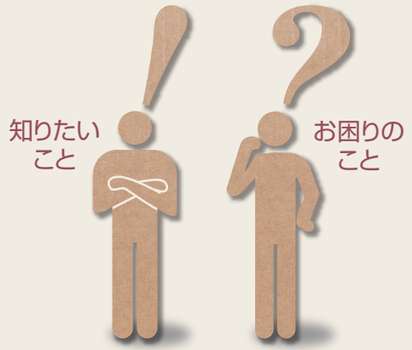
【相談時間】
月曜日、火曜日、木曜日　午前10時～12時、午後1時～5時
水曜日、金曜日　午前10時～12時、午後1時～7時
（祝日および銀行の休業日を除く）

【相談方法】
電話または面談
（具体的な手続き等は、当協会ホームページhttps://www.zenginkyo.or.jp/adr/counseling/をご覧ください。）

2025.3

全国銀行協会 相談室

銀行との取引に関することなど



「全国銀行協会相談室」にお寄せください。

全国銀行協会ホームページ
全国銀行協会相談室　検索

「全国銀行協会相談室」

全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関として、銀行業務等に関するお客さまからの苦情の申出および紛争の解決の申立てについて、「苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程」にもとづき、**中立公正な立場**で解決のための取組みを行います。

全国銀行協会相談室は、銀行との取引に関するご相談・ご照会、ご意見・苦情を受け付け、ご希望により銀行に取り次ぐための窓口として、全国銀行協会が運営しています。

お問い合わせください！

・亡くなった家族の預金口座はどうしたらいいの？

・インターネットバンキングの画面にエラーが表示された。銀行の問い合わせ先を教えてほしい。

・カードローンを申し込みたい。年齢制限などはあるの？

ご相談ください！

・銀行との取引で必要な本人確認書類は、何を準備すればいいの？

・振り込め詐欺の被害にあったみたい。どうすればいいの？

・まとまった金額を振り込みたい／払い戻したいが、何か準備が必要ですか？

要望・苦情もどうぞ！

・家族が入院しているので、本人の口座から代理人が入院費を払い戻したい。

・どこの銀行に口座があるのか、一括して調べられるようにしてほしい。

・銀行へマイナンバーを伝えたくない。

ご相談・ご照会等の利用料は無料です。

ご相談・ご意見等は、電話や当協会のホームページ「相談・苦情受付フォーム」で受け付けております。
来所相談は事前予約制です。
あらかじめ電話でご予約をお願いします。

詳しく知りたい方は…

動画「知っておきたい全銀協ADR」をご覧ください。

03-5252-3772 または

ナビダイヤル **0570-017109**

※ナビダイヤルは、固定電話（一般電話）からは全国一律3分9.35円（税込）、携帯電話からは全国一律20秒11円（税込）でおかけいただけます。
※ナビダイヤルにおかけの場合、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されません。

●受付日：月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）
●受付時間：午前９時～午後５時
●お客さまのお申出内容を正確に把握し、適切に対応するために、通話内容を録音させていただいております。
●お客さままたはその代理人が、反社会的勢力であることが明らかになった場合や、相談室の相談員に対して恫喝、脅迫または誹謗中傷する言動があった場合、また、公序良俗や社会的公正性に反する行為等に関連する事案の場合などにおいては、当協会は苦情等には応じませんので、ご了承ください。
●全国銀行協会相談室およびあっせん委員会では、銀行法および指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針にもとづき、お客さまからのお申出内容・お申立内容を、個人が特定されない形で公表させていただくことがあります。あらかじめご了承ください。

「全国銀行協会相談室」とは別に、各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」では、会員銀行に関するご相談等を受け付けています。

「銀行とりひき相談所」電話番号一覧

受付日：原則、月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）
受付時間：原則、午前9時～午後5時

●北海道・東北地方

【札　幌】	011-271-7078
【青　森】	017-734-2580
【岩　手】	019-622-1842
【宮　城】	022-221-6391
【秋　田】	018-863-9181～2
【山　形】	023-631-3655
【福　島】	024-522-6535

●関東甲信越地方

【茨　城】	029-221-3579
【栃　木】	028-637-3766
【群　馬】	027-221-4438
【埼　玉】	048-829-2151
【千　葉】	043-222-8009
【横　浜】	045-201-9853
【新　潟】	025-222-7845
【山　梨】	055-228-6013
【長　野】	026-227-1297

●北陸・東海地方

【静　岡】	054-252-0148
【富　山】	076-421-8840
【石　川】	076-261-0510
【福　井】	0776-22-4669
【岐　阜】	058-263-1155
【名古屋】	052-559-6150
【三　重】	059-228-7772

●近畿地方

【滋　賀】	077-522-1295
【京　都】	075-221-2134
【大　阪】	06-6867-9547
【神　戸】	078-331-2761
【奈　良】	0742-45-7722
【和歌山】	073-423-1403

●中国・四国地方

【鳥　取】	0857-26-9555
【岡　山】	086-222-7621
【広　島】	082-246-7361
【山　口】	083-222-6176
【徳　島】	088-623-1158
【香　川】	087-822-3671
【愛　媛】	089-933-1331
【高　知】	088-823-3228

●九州・沖縄地方

【北九州】	093-531-1481
【福　岡】	092-715-0331
【久留米】	0942-32-3375
【佐　賀】	0952-25-3185
【長　崎】	095-822-2027
【熊　本】	096-354-6655
【大　分】	097-532-8178
【宮　崎】	0985-22-7231
【鹿児島】	099-222-8178
【沖　縄】	098-866-5448

● 2025年3月31日時点
● 最新の状況は当協会のホームページ
https://www.zenginkyo.or.jp/abstract/clinic/addresses/
をご覧ください。