

# 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

## 第1章 総則

### 第1条（目的）

この規程は、全国銀行協会（以下「本協会」という。）が銀行法または農林中央金庫法（以下「銀行法等」という。）の規定にもとづく指定紛争解決機関として紛争解決等業務を行うに当たり、相談の申し出、加入銀行の業務に関する顧客からの苦情の申し出および紛争の解決の申立てについて、公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い対応を行うための手続等を定め、もって、銀行業務または農林中央金庫業務（以下「銀行業務等」という。）に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客

の正当な利益の保護に資することを目的とする。

## 第2条（定義）

この規程において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるとおりとし、特に定義のない用語で銀行法等において定められているものは、同法に定められた意義を有するものとする。

### (1) 銀行等

銀行または農林中央金庫をいう。

### (2) 加入銀行

銀行法等の規定にもとづき、本協会との間で第4条に定める手続実施基本契約を締結した銀行等をいう。

### (3) 苦情

加入銀行が営む銀行業務等に関して、

加入銀行に対する不満足の表明であるものをいう。

#### (4) 紛争

前号に定める苦情のうち、加入銀行と顧客との間では解決ができず、顧客または加入銀行から第11条第1項に定めるあっせん委員会のあっせんにより解決を図りたいとの申し出があるものをいう。

#### (5) 相談

加入銀行が営む銀行業務等または加入銀行以外の金融機関の業務に関して、本協会に照会・助言等を求めるものであって第3号に該当しないものをいう。

#### (6) 当事者

苦情処理手続においては、苦情の申出人およびその相手方をいう。また、紛争

解決手続においては、あっせんの申立人  
およびその相手方をいう。

(7) 補佐人

あっせんの申立人またはその相手方の  
主張を補佐する者をいう。

(8) 関係者

紛争解決手続の結果に利害関係を有す  
る者をいう。

(9) 参考人

あっせんの申立てがあった紛争に関  
する情報を有する者で、補佐人および関  
係者以外の者をいう。

(10) あっせん委員

第 15 条の選任手続を経て選任された  
者をいう。

(11) 消費者問題専門家

銀行法第 52 条の 73 第 3 項第 3 号の

要件を満たす者をいう。

(12) あっせん委員会事務局

あっせん委員会の運営を行う本協会内の事務局をいう。

(13) あっせん案

銀行法第52条の67第2項第4号に定める和解案をいう。

第3条（苦情処理機関および紛争解決機関の設置・運営等）

本協会は、顧客からの相談や苦情の申し出を受け付ける業務を行うため、本協会の事務所（東京都千代田区）内に全国銀行協会相談室を設置する。なお、紛争解決等業務を行う地域は限定しない。

2. 全国銀行協会相談室が前項の業務を実施する日時は、銀行法に定める銀行の休

日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までの間とする。

3. 本協会は、紛争解決手続業務を行うため、あっせん委員会を設置する。

4. あっせん委員会が前項の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日から金曜日のうち、あっせん委員会が定める日時とする。

#### 第4条（手続実施基本契約）

本協会が加入銀行との間で締結する手続実施基本契約の内容は、別紙様式のとおりとする。

2. 本協会は、銀行等から手続実施基本契約の締結の申込みがあった場合には、当該銀行等が手続実施基本契約に係る債務その他本協会が実施する紛争解決等

業務に関する義務を履行することが確  
実でないと思込まれるときを除き、これ  
を拒否してはならない。

## 第5条（紛争解決等業務に関する経費分担 金）

本協会が指定紛争解決機関として紛争  
解決等業務を行うに当たり、加入銀行に負  
担を求める経費分担金の算出基準等は、本  
協会理事会が別に定める。

2. 経費分担金の算出基準は、加入銀行が  
本協会の紛争解決等業務に係る便益を  
等しく享受し得ることに加え、加入銀行  
間での応益負担の考え方にも配慮して  
これを定める。
3. 加入銀行は、会計年度毎に経費分担金  
を本協会が指定する銀行口座への振込

により支払わなければならない。なお、振込手数料は加入銀行の負担とする。

## 第6条（本協会および加入銀行の責務）

本協会は、顧客から相談や苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、公正、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. 本協会は、他の指定紛争解決機関や全国各地の銀行協会が設置・運営する銀行とりひき相談所その他相談、苦情の処理または紛争の解決を実施する外部機関との間で情報交換等の連携に努める。

3. 加入銀行は、本協会が行う紛争解決等業務に進んで協力するとともに、この規程の趣旨を踏まえ、行内態勢の整備に努めなければならない。

4. 本協会および加入銀行は、全国銀行協会相談室およびあっせん委員会の周知に努める。

## 第7条（相談および苦情の受付方法等）

全国銀行協会相談室は、顧客からの相談および苦情を電話、来訪、封書、電磁的方法等により受け付ける。また、全国銀行協会相談室は、原則として電話または面談により、相談および苦情の申出人への対応を行う。

2. 相談および苦情の受付ならびにその対応についての手数料は、無料とする。

## 第2章 苦情処理手続

第8条（苦情申出人およびあっせん申立人の範囲等）

この規程において全国銀行協会相談室が苦情の申し出を受け付ける顧客の範囲は、当該苦情に係る取引の名義人本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人、法定後見人または弁護士とする。

2. この規程においてあっせん委員会にあっせんの申立てをすることができる顧客の範囲は、当該紛争に係る取引の名義人本人とする。ただし、顧客が個人の場合であって当該顧客と一定の親族関係にある者等が代理人となつてなされた申立ては、あっせん委員会が取引の名義人本人の意思を確認のうえ、適当であると認められた場合に限り受け付ける。

3. 全国銀行協会相談室への苦情の申出人、またはあっせん委員会へのあっせんの

申立人もしくははその代理人が、別に定める反社会的勢力であることが明らかになった場合または第12条第1項第7号に定める顧客である場合には、苦情処理手続または紛争解決手続は行わない。

4. 全国銀行協会相談室への申し出に係る苦情の内容、またはあっせん委員会への申立てに係る紛争の内容が次の各号のいずれかに該当する場合には、銀行等利用の健全性を確保するため、これを受け付けない。

(1) 苦情の申出人またはあっせんの申立人において法令に違反しまたは公序良俗に反する行為に関連するものである場合

(2) 社会的な公正性を欠くものである場合

- (3) 反社会的勢力であることを原因として加入銀行との間の取引を拒絶または解約された事案である場合

## 第9条（苦情解決のための全国銀行協会相談室の対応）

全国銀行協会相談室は、苦情の受付およびその対応に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。

2. 全国銀行協会相談室は、受け付けた苦情について顧客から解決を求められた場合には、当該加入銀行に対して申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるとともに、当事者間の自主的な解決を促進

するため、顧客と加入銀行との間に入って当該苦情の解決のための仲介を行うよう努める。

3. 全国銀行協会相談室は、苦情の受付およびその対応に当たり必要があると認めるときは、当該加入銀行に対して、その解決に向けた取組みについて書面、電磁的記録（以下「書面等」という。）または口頭による説明を求める。
4. 全国銀行協会相談室は、受け付けた苦情および相談の内容ならびにそれらに対する対応の内容等を、都度、記録し保存する。
5. 全国銀行協会相談室は、受け付けた苦情への加入銀行の対応が適切ではないと判断した場合には、当該加入銀行に対して、苦情への対応の是正を求める。

## 第10条（苦情解決のための加入銀行の対応）

加入銀行は、前条第2項により、全国銀行協会相談室から苦情の解決を求められた場合には、迅速かつ誠実に対応する。

2. 加入銀行は、前条第3項により、全国銀行協会相談室から説明を求められた場合には、これに協力し、速やかに報告しなければならない。

3. 加入銀行は、前条第5項により、全国銀行協会相談室から苦情への対応の是正を求められた場合には、真摯に対応し、苦情への対応の是正に努めなければならない。

4. 加入銀行は、全国銀行協会相談室から解決を求められた苦情を真摯に受け止

め、同種の苦情の再発防止に努めなければならない。

## 第11条（苦情処理手続から紛争解決手続への移行）

全国銀行協会相談室は、同相談室による苦情処理手続では納得が得られない顧客、または同相談室もしくは加入銀行への苦情の申し出から2か月以上にわたり解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、本協会が設置するあっせん委員会のあっせんを受けることができる旨を説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認する。

2. 前項の手続を経て、顧客から当該苦情の解決希望がある場合には、全国銀行協会相談室は第3章に定めるあっせん委

員会の紛争解決手続に移行する旨を顧客に説明する。

## 第 12 条（苦情処理手続の終了）

全国銀行協会相談室の苦情処理手続は、次の各号のいずれかに該当することとなったときに終了する。

- (1) 全国銀行協会相談室が顧客と当該加入銀行との間の解決を確認したとき
- (2) 全国銀行協会相談室が顧客に前条第 1 項に定める説明をし、顧客の紛争解決手続への移行希望を確認したとき
- (3) 他の指定紛争解決機関への取次ぎのため、全国銀行協会相談室が第 43 条第 2 項に定める取次依頼書（当該取次依頼書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）を作成し

当該機関に送付したとき

(4) 全国銀行協会相談室または当該加入銀行が、顧客との間で原則として1か月以上連絡がとれなくなったとき

(5) 全国銀行協会相談室または当該加入銀行が、最終的な苦情への対応結果を顧客に伝達してから相当期間が経過し、かつ顧客から更なる苦情の申し出がないと判断したとき

(6) 全国銀行協会相談室または当該加入銀行が、最終的な苦情への対応結果を顧客に伝達したのちも、当該顧客が新たな事実関係の提示なく当該苦情と同一の申し出を継続しているとき

(7) 全国銀行協会相談室において苦情の受付および対応を担当する者（以下「相談員」という。）に対し、顧客から恫喝、

脅迫または誹謗中傷する言動があった  
とき

(8) 訴訟が終了または民事調停が終了した  
ものであるとき

2. 当該加入銀行は、苦情処理手続が終了  
したときには、その旨を全国銀行協会相  
談室が指定する期日までに書面等によ  
り報告する。ただし、全国銀行協会相談  
室が書面等による報告の必要はないと  
判断する場合には、当該加入銀行は、口  
頭により報告することができる。

### 第3章 紛争解決手続

#### 第13条（あっせん委員会の責務）

あっせん委員会は、法令およびこの規  
程に従い、独立して、公正かつ迅速に紛  
争解決手続を実施しなければならない。

## 第 14 条（あっせん委員会の構成）

あっせん委員会は次の各号に掲げる委員会により構成し、紛争解決手続を実施する。

- (1) 第 20 条で規定する小委員会
- (2) 第 21 条で規定する拡大小委員会

## 第 15 条（あっせん委員の選任）

あっせん委員は弁護士、学識経験者、消費者問題専門家等別に定める資格要件を満たした者の中から、本協会理事会の決議によって本協会会長が委嘱する。ただし、あっせん委員になることができない者として別に定める者をあっせん委員に委嘱することはできない。

2. あっせん委員の任期は、2年とする。

ただし、再任することができる。

3. あっせん委員に欠員が生じた場合には、補充選任を行う。この場合、補充のため委嘱されたあっせん委員の任期は、前任の委員の残任期間とする。
4. あっせん委員の任期が満了したときは、当該委員は後任者が選任されるまでその職務を行う。

## 第 16 条（あっせん委員の辞任）

あっせん委員は、任期の途中で辞任することができる。

2. あっせん委員は、任期の途中で辞任する場合には、原則として辞任する3か月前までに、本協会会長に対してその旨を書面等により通知しなければならない。

## 第17条（あっせん委員の解任）

本協会は、次の各号のいずれかに掲げる場合を除き、あっせん委員を任期中に解任することはできない。

- (1) 心身の故障のため職務の遂行に耐えられないと認められる場合
- (2) 職務の懈怠その他あっせん委員たるにふさわしくない行為があると認められる場合
- (3) あっせん委員になることができない者として別に定める欠格事由に該当することとなった場合

2. 前項の規定によるあっせん委員の解任は、本協会理事会の決議によって本協会会長が行う。

## 第 18 条（委員長の選任）

あっせん委員会の委員長（以下「あっせん委員長」という。）は、あっせん委員の互選により選任する。

## 第 19 条（あっせん委員長の権限と任期）

あっせん委員長はあっせん委員会の運営を統括し、かつ次の各号について専決する権限を有する。

(1) 拡大小委員会の招集および議長としての運営

(2) 小委員会および拡大小委員会の委員の指名

(3) 拡大小委員会における審議事項の決定

(4) あっせん委員長に事故や拡大小委員会への出席が困難となった場合などに、

あっせん委員長の職務を代替する副委員長  
の指名

(5) 委員の利害関係等の有無の判断

2. あっせん委員長が事故や拡大小委員会への出席が困難となった場合などには、予めあっせん委員長が指名した副委員長がこれに代わる。

3. あっせん委員長の任期は2年とする。ただし、再任することができる。

## 第20条（小委員会）

小委員会は、少なくとも弁護士であるあっせん委員1名を含む3名の委員で構成する。

2. 小委員会の委員は、あっせん委員長が指名し、指名されたあっせん委員は1以上の小委員会の委員となる。

3. 小委員会の数は、別に定める。
4. 小委員会の委員長（以下「小委員長」という。）は、弁護士である委員が行う。
5. 小委員長は小委員会を招集し、その議長となる。
6. 小委員会は、申立事案の有無を考慮し、原則として毎月1回開催する。
7. 小委員会では、紛争事案の適格性の審査、事情聴取、あっせん案および特別調停案の作成ならびに和解契約書（当該和解契約書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）の作成を行う。小委員会の審議において、拡大小委員会の審議が必要であると判断した場合等、別に定める事由が生じた場合には、拡大小委員会に諮問することができる。

8. 小委員会は、委員の過半数の出席によって成立する。ただし、1名以上の弁護士である委員の出席を要する。
9. 議決は、出席した委員の過半数をもって行う。ただし、可否同数の場合には、議長が決する。
10. 小委員長に事故があった場合には、予め小委員長が指名した委員がこれに代わる。
11. 小委員長は、小委員会の招集を行わず、委員の意見を書面等で求めることにより、小委員会の議決に代えることができる。

## 第21条（拡大小委員会）

拡大小委員会は、別に定めるあつせん委員をもって構成し、前条第7項により

諮問をした小委員会の委員は拡大小委員会の委員となる。

2. 拡大小委員会の委員長（以下「拡大小委員長」という。）はあっせん委員長が行う。ただし、あっせん委員長が次条により拡大小委員長となることができないときは、予めあっせん委員長が指名した副委員長またはその他の委員がこれに代わる。

3. 拡大小委員長は拡大小委員会を招集し、その議長となる。拡大小委員長に事故があった場合には、予め拡大小委員長が指名した委員がこれに代わる。

4. 拡大小委員会を招集する場合には、拡大小委員長は、開催日時、場所および目的である事項を記載した書面等を原則として開催日の1週間前までに送付し

なければならない。

5. 拡大小委員会では、次の各号の事項について審議を行う。

(1) 小委員会から諮問を受けた事案についての審議

(2) 拡大小委員長が、拡大小委員会において紛争解決手続を行うべきと判断した事案に係る適格性の審査、事情聴取、あっせん案および特別調停案の作成および和解契約書の作成

(3) その他拡大小委員会で審議するものとしてあっせん委員長が判断した事項等

6. 拡大小委員会は、前項の審議の結果、次項の議決を行うほか、小委員会に再審議を依頼することができる。

7. 拡大小委員会の議決は、出席した委員

の過半数をもって行い、可否同数の場合には、拡大小委員長が決する。

## 第 22 条（あっせん委員の回避・忌避）

あっせん委員は、あっせんの当事者との間で、別に定める特別の利害関係にある場合その他紛争解決手続に当たって公正な実施を妨げるおそれがある場合は、当該申立事案に係る紛争解決手続に加わることができない。

2. あっせんの当事者は、あっせん委員が申立事案に関して別に定める特別の利害関係にある場合、その他紛争解決手続に当たって公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合は、その旨と理由を記載した書面等（様式任意）をあっせん委員会に提出することにより当該委

員を忌避する申し出をすることができる。この場合、あっせん委員会事務局が認めるときは、あっせんの当事者は当該書面等を電磁的方法により提出することができる。

3. あっせん委員会事務局は、あっせん委員からの申告または前項の申し出にもとづき、当該委員が申立事案に関して別に定める特別の利害関係にあるか否か、その他紛争解決手続に当たって公正な実施を妨げるおそれがある事由（以下「特別の利害関係等」という。）の有無を調査し、その結果についてあっせん委員長（あっせん委員長が利害関係の有無等に関して申告または申し出の対象者（以下「対象者」という。）となっている場合には、副委員長）に報告する。

4. あっせん委員長（あっせん委員長が対象者の場合には、副委員長）は、前項の報告を受け、特別の利害関係等があると判断した場合の対応は、次の各号に定めるところによる。

(1) 小委員会において紛争解決手続を実施している場合

他の小委員会で当該申立事案の紛争解決手続を行う。

(2) 拡大小委員会において紛争解決手続を実施している場合

当該委員の紛争解決手続への不参加を決定する。

第 23 条（本協会の実質的支配者等または子会社等を当事者とする紛争の解決）

あっせん委員会は、本協会の実質的支

配者等または子会社等（銀行法等に規定される者をいう。以下同じ。）を当事者とする紛争の解決の申立てを受けた場合には、当該実質的支配者等、子会社等または本協会から不当な影響を受けることなく、公正中立な立場で紛争解決手続を行う。

2. あっせん委員会は、前項に掲げる場合において、当該実質的支配者等、子会社等または本協会から不当な影響を受けたと判断した場合には、あっせん委員長は、第49条第1項に定めるあっせん委員会運営懇談会にその内容を報告する。

## 第24条（あっせんの申立て）

あっせん委員会は、顧客または加入銀行から申立てのあった紛争について、その

解決のためのあっせんを行う。

2. 全国銀行協会相談室またはあっせん委員会事務局は、顧客または加入銀行のあっせんの申立てを受けるに当たり、事前に紛争解決手続等の説明を行わなければならない。
3. 全国銀行協会相談室またはあっせん委員会事務局が顧客に対して前項の説明を行う場合には、事案手数料に関する事項や紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な進行に関する事項等を記載した説明資料を交付する。
4. 顧客または加入銀行は、あっせんの申立てをするときは、当該申立ての趣旨および紛争の要点を明らかにしたあっせんの申立書（当該申立書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同

じ。)を、あっせん委員会事務局に提出しなければならない。この場合、あっせん委員会事務局が認めたときは、あっせんの当事者は当該書面等を電磁的方法により提出することができる。

5. あっせんの申立てをする顧客の代理人は、前項に規定する申立書のほか、顧客から紛争解決手続に係る権限を委任されたことを示す委任状をあっせん委員会事務局に提出しなければならない。この場合、あっせん委員会事務局が認めたときは、あっせんの当事者は当該書面等を電磁的方法により提出することができる。

6. あっせんの申立てをする顧客が法人である場合には、第4項に規定する申立書のほか、その代表者の資格を証明する書

面等をあっせん委員会事務局に提出しなければならない。この場合、あっせん委員会事務局が認めたときは、あっせんの当事者は当該書面等を電磁的方法により提出することができる。

7. 加入銀行があっせんの申立てをするときは、第4項に規定する申立書とともに当該紛争の相手方である顧客が当該申立てについて同意したことを証する書面等を提出しなければならない。

8. あっせん委員会事務局は、加入銀行からあっせんの申立てがあった場合には、当該紛争の相手方である顧客に対して意思確認を行う。この場合、顧客から同意の意思が確認できないときには、加入銀行からのあっせん申立てはなかったものとして取り扱う。

9. あっせんの申立ての受付日は、あっせん委員会事務局が申立書に受付印を押印した日または受領した旨をその他の方法により記録した日とする。

## 第25条（加入銀行の紛争解決手続への参加義務）

あっせん委員会事務局は、顧客から前条第4項に定めるあっせんの申立てを受け付けた場合には、相手方である加入銀行に対し、速やかに申立書の写しを送付してその旨を通知するとともに、紛争解決手続に参加することを要請する。ただし、あっせん委員会は、次条第1項ただし書きの規定により紛争解決手続を行わないこととした場合は、相手方である加入銀行に対して紛争解決手続に参加する

ことを要請しない。

2. 加入銀行は、あっせん委員会が相当の理由があると認められた場合を除き、紛争解決手続に参加しなければならない。
3. 当該紛争の相手方である加入銀行は、第1項の参加要請を受けた場合には、答弁書（当該答弁書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）を作成し、当該答弁に関する資料・証拠書類等（電磁的記録を含む。以下同じ。）があるときはその原本、写しまたはこれらに記載された情報の内容が記録された電磁的記録とともに、原則として1か月以内にあっせん委員会事務局に提出しなければならない。
4. 加入銀行は、第2項に関わらず紛争解決手続への参加要請を拒否しようとする

る場合には、その理由を書面等（様式任意）によりあっせん委員会に説明しなければならない。

5. あっせん委員会は、前項による加入銀行の説明内容について審議し、これが正当な理由にもとづくとは認められないと判断した場合には、加入銀行にその旨を通知するとともに答弁書の提出を要請する。

## 第 26 条（適格性の審査等）

あっせん委員会事務局が、顧客からの申立書とそれに対する加入銀行からの答弁書を受領した場合、または加入銀行からの申立書とこれに対する顧客の同意の意思を確認した場合には、あっせん委員会は速やかに当該申立てに係る適

格性の審査を行う。ただし、あっせん委員会は、申立書の記載に照らして次条第1項各号に該当すると判断する場合には、加入銀行に対して前条に規定する参加の要請を行うことなく、または顧客の同意の意思を確認することなく適格性の審査を行い、紛争解決手続を行わないことを決定することができる。

2. あっせん委員会事務局は、当事者から提出を受けた書面等および資料・証拠書類等にもとづいて当該あっせん事案に関する争点の事前整理を行い、あっせん委員会における適格性の審査の参考に供する。

3. 前項の事前整理に当たっては、必要に応じ、当事者双方のプライバシーに配慮しつつ、本協会関係部門や加入銀行の関

係部門等の意見を求めることができる。

4. 適格性の審査の結果、あっせん委員会があっせんの申立てを受理したときは、当事者双方に対してその旨を書面等により通知するとともに、前条第3項により加入銀行から提出を受けた答弁書の写しを顧客に対して送付する。

5. 前項の規定によりあっせん委員会から受理の通知を受けた顧客および加入銀行は、あっせん委員会からの求めに応じ、申立ての趣旨に対する主張書面（当該主張書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）および当該主張に関する資料・証拠書類等がある場合にはその原本、写しまたはこれらに記載された情報の内容が記録された電磁的記録を、遅滞なく提出しなければならない。この

場合、あっせん委員会事務局が認めたと  
きは、あっせんの当事者は当該書面等を  
電磁的方法により提出することができる。  
る。

6. 加入銀行は、前項の規定による資料・  
証拠書類等の提出を求められたときは、  
正当な理由なくこれを拒否してはなら  
ない。

7. あっせん委員会は、第4項の申立てを  
受理したときから原則として4か月以  
内にあっせん案の策定等を行う。

## 第27条（紛争解決手続を行わない場合）

あっせん委員会は、前条第1項の適格  
性の審査において、あっせんの申立ての  
内容が次の各号のいずれかに該当すると  
判断した場合には、以後、紛争解決手続

を行わない。

- (1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合を除く。）
- (2) 訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合
- (3) 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合
- (4) 他の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあっせん、仲裁等の手続が終了または手続中のものである場合
- (5) 当事者から提出された書面等、資料・証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合

(6) 加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないとい認められる場合

(7) 経済的損失が認められない場合

(8) 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合

(9) 不当な目的で、またはみだりにあっせんの申立てをしたと認められる場合

2. あっせん委員会は、前項の規定により紛争解決手続を行わないとして申立てを不受理にしたときは、当事者双方に対してその理由を付して書面等により通知する。申立てを不受理とした場合には、答弁書の写しは申立人に送付しない。

## 第28条（紛争解決手続の手数料）

紛争解決手続の手数料は、顧客については無料とする。加入銀行についてはあっせん委員会があっせんの申立てを受理したときに限り、あっせん委員会事務局の求めに応じて別に定める事案手数料を支払わなければならない。

2. 加入銀行が支払う事案手数料は、あっせん委員会が紛争解決手続を実施するに当たって必要となる諸経費を勘案してこれを定める。
3. 加入銀行は、第1項の請求を受けた日から原則として2週間以内に事案手数料を本協会が指定する銀行口座への振込により支払わなければならない。なお、振込手数料は加入銀行の負担とする。
4. 納付された事案手数料は、当該あっせ

んの申立てが取り下げられた場合であっても返還しない。

## 第29条(当事者から提出を受けた書面等、資料・証拠書類等の取扱い)

あっせん委員会は、当事者から提出を受けた書面等および資料・証拠書類等について特別な事情があると認めた場合を除き、返還しない。

2. あっせん委員会事務局は、当事者から提出を受けた書面等および資料・証拠書類等に事案番号（〇〇年度（あ）第〇〇号）を付し、通知に関する書面等やあっせん結果に関する書面等とともに申立内容を端的に表す表題を付けた管理簿（電磁的記録を含む。以下この条において同じ。）に保管のうえ、年度

単位で管理する。

3. 前項に定める管理簿の保管方法等は、あっせん委員会事務局が所定の方法により行う。

## 第 30 条（事情聴取）

あっせん委員会は、必要に応じ、期日を定めて、当事者、関係者または参考人の出席を求め、直接、事情聴取を行うことができる。

2. 事情聴取は、原則として当事者別に行う。ただし、あっせん委員会の判断により当事者を同席させて行うことができる。
3. 第 1 項の規定により出席を求められた当事者は、原則として自ら出席しなければならない。ただし、当事者が代理人を

出席させ、または代理人もしくは補佐人とともに出席することが適切かつ必要とする旨の申し出をした場合において、あっせん委員会が相当であると認めた場合には、その代理人を出席させ、または代理人もしくは補佐人とともに出席することができる。

4. 小委員長または拡大小委員長は、事情聴取における審議等全般を指揮する。
5. 事情聴取に出席する当事者、代理人、補佐人、関係者および参考人（以下「当事者等」という。）は、小委員長または拡大小委員長の許可を得て発言することができる。あっせん委員会は、当事者等が、暴言、誹謗中傷のほか、非弁行為等にあたる不適切な行動等をした場合には、当該当事者等を退席させることが

できる。

6. あっせん委員会事務局の担当者は、事情聴取に出席することができる。ただし、あっせん委員の要請または許可を得た場合を除き、発言することができない。
7. あっせん委員会事務局は、事情聴取において録音による記録を行うことができる。なお、当事者等の出席者は、事情聴取の状況を録音、録画または配信してはならない。

### 第31条（紛争解決手続の場所）

あっせん委員会は、原則として本協会の事務所において開催する。

2. 前項に関わらず、あっせん委員会が必要と判断した場合には、本協会の事務所以外の場所において開催することがで

きる。

3. 前2項に関わらず、あっせん委員会が必要と判断した場合には、電話会議等の方法で紛争解決手続を行うことができる。

### 第32条（あっせんの申立ての取下げ等）

顧客は、いつでもあっせん申立取下書（当該あっせん申立取下書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）またはあっせん申立同意撤回書（当該あっせん申立同意撤回書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）をあっせん委員会に提出して、あっせんの申立てを取り下げまたは加入銀行のあっせんの申立てに対する同意を撤回することができる。

2. 前項により、あっせんの申立てを取り

下げまたは加入銀行のあっせんの申立てに対する同意を撤回した場合には、当該意思表示を撤回することはできない。

3. あっせん委員会は、第1項の規定により顧客のあっせんの申立てが取り下げられ、または同意が撤回されたときは、その旨を当事者双方に書面等をもって通知する。

4. あっせんの申立てを行った加入銀行は、当該あっせんの申立てを取り下げることができない。ただし、顧客が書面等により同意した場合は、この限りではない。

### 第33条（あっせんの打ち切り）

あっせん委員会は、紛争解決手続中の紛争が次の各号のいずれかに該当する場合には、そのあっせんを打ち切ることが

できる。

- (1) 申立ての内容に虚偽の事実が認められた場合
- (2) 顧客が紛争解決手続中の紛争について他の機関によるあっせん、仲裁等の紛争解決手続を申し立てた場合
- (3) 当事者双方の主張に隔たりが大きい等、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断した場合
- (4) 当事者がこの規程やあっせん委員会の指示に従わない等、紛争解決手続を終了させることが適当と認められた場合
- (5) 当事者が正当な理由なく紛争解決手続に係る事務手続を遂行しない場合
- (6) 当事者が行方不明等となり、長期間連絡がとれなくなった場合

- (7) 第 26 条第 1 項に規定する適格性の審査の実施後、第 27 条第 1 項各号に該当することが明らかになった場合
- (8) 委員またはあっせん委員会事務局の担当者に対し、顧客から恫喝的または脅迫的な言動があった場合
- (9) その他あっせんを行うのに適当ではない事実が認められた場合

2. あっせん委員会は、前項の規定によりあっせんと打ち切るときは、当事者双方にその旨と打切日を書面等により通知する。

## 第 34 条（あっせん案の提示・加入銀行のあっせん案の尊重義務）

あっせん委員会は、紛争の解決に資するために相当であると認めるときは、当

事者双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨に反しない限度においてあっせん案を作成し、これを当事者双方に提示してその受諾を勧告する。

2. あっせん案の提示は、当事者双方に書面等を送付することにより通知する方法、または当事者同席のうえ小委員長もしくは拡大小委員長から通知する方法のいずれかにより行う。

3. 第1項によるあっせん案の提示を受けた場合には、加入銀行はこれを尊重し、正当な理由なくあっせん案を拒否してはならない。なお、加入銀行は、当該あっせん案を受諾しない場合には、その理由を書面等（様式任意）によりあっせん委員会に説明しなければならない。

4. あっせん委員会は、前項による加入銀

行の当該あっせん案を受諾しない理由について審議する。

5. あっせん委員会は、前項における審議の結果、これが正当な理由にもとづくとは認められないと判断した場合には、あっせん委員長は、本協会理事会にその内容を報告する。

## 第 35 条（特別調停案の提示）

あっせん委員会は、前条第 1 項のあっせん案の受諾勧告によっても当事者間に和解が成立する見込みがないと認められる場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、当該紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、これを当事者双

方に理由を付して書面等で送付することにより提示することができる。

2. その他特別調停案の取扱いに係る事項は別に定める。

### 第 36 条（和解契約書の作成等）

あっせん委員会の提示したあっせん案または特別調停案を当事者双方が受諾したときは、あっせん委員会は遅滞なく和解契約書を作成し、顧客、加入銀行および小委員長または拡大小委員長が連署その他それぞれがその内容を確認したことを記録する措置を講じたうえ、それぞれが各 1 通を保管する。

2. あっせん委員会は、和解契約締結後の和解内容に関する事務処理等の手続の経過について、加入銀行に報告を求める

ことができる。

## 第 37 条（紛争解決手続の終了）

あっせん委員会の紛争解決手続は、次の各号のいずれかに該当することとなったときに終了する。

- (1) 第 26 条第 1 項の適格性の審査の結果、以後の紛争解決手続を行わないとする通知を当事者双方に行ったとき
- (2) 第 32 条に定めるあっせんの申立ての取下げまたは同意の撤回があったとき
- (3) 第 33 条に定めるあっせんの打切りがあったとき
- (4) 前条に定める和解契約書が締結されたとき
- (5) 他の指定紛争解決機関への取次ぎの

ため、あっせん委員会事務局が第 43 条第 4 項に定める取次依頼書を作成し当該機関に送付したとき

2. 当事者の一方または双方があっせん案または特別調停案を受諾しなかった場合には、あっせん不成立により紛争解決手続は終了したものとし、あっせん委員会は当事者双方に対してその旨を書面等により通知する。

## 第 38 条（紛争解決手続の非公開）

紛争解決手続は、非公開とする。

2. 当事者等は、法令の規定にもとづく場合その他正当な理由がある場合を除き、紛争解決手続で得た情報および資料等を紛争解決手続に関係する者以外の者に開示または公表してはならない。

## 第 39 条（通知方法等）

あっせん委員会事務局は、紛争解決手続に関する書面等であって次の各号のいずれかに該当するものは、当事者の住所もしくは当事者が特に指定した場所に簡易書留その他これに準ずる方法によるか、または当事者が特に指定した宛先に電磁的方法その他の方法により送付する。

- (1) 第 25 条第 1 項に定める申立書の写し
- (2) 第 26 条第 4 項に定める申立ての受理通知および答弁書の写し
- (3) 第 27 条第 2 項に定める以後の紛争解決手続を行わないとする通知
- (4) 第 33 条第 2 項に定める打切通知
- (5) 第 34 条第 2 項に定めるあっせん案

- (6) 第 35 条第 1 項に定める特別調停案
- (7) 第 36 条第 1 項に定める和解契約書
- (8) 第 37 条第 2 項に定める終了通知

2. あっせん委員会事務局は、期日の通知  
その他前項各号以外の通知であって紛  
争解決手続に必要な通知は、口頭、普通  
郵便または電磁的方法その他の方法に  
より行うことができる。

#### 第 40 条（あっせん委員会に係る手続実施 記録の作成等）

あっせん委員会事務局は、あっせん委  
員会の紛争解決手続に関して、手続実施  
記録を作成し保存する。

2. あっせん委員会事務局は、前項の手続  
実施記録の一つとして、小委員会または  
拡大小委員会が開催される都度、議事録

を作成し、小委員長または拡大小委員長の署名または捺印を受けなければならない。

3. 前項の議事録には、日時、場所、出席者の氏名および審議事項の概要を記載する。

## 第4章 秘密保持

### 第41条（秘密保持）

全国銀行協会相談室の相談員、あっせん委員会事務局の担当者、苦情処理手続および紛争解決手続に関する顧客からの異議の受付担当者、あっせん委員、本協会の相談、苦情および紛争解決業務の担当常勤役員（以下「本協会の担当役員」という。）、その他の紛争解決等業務に従事する者またはこれらの職にあった者は、

正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

2. 全国銀行協会相談室の相談員、あっせん委員会事務局の担当者、苦情処理手続および紛争解決手続に関する顧客からの異議の受付担当者、あっせん委員および本協会の担当役員、その他の紛争解決等業務に従事する者は、前項の規定を遵守するため、紛争解決等業務に関する秘密保持誓約書（当該秘密保持誓約書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下この項において同じ。）を本協会に提出しなければならない。

3. 第49条に規定するあっせん委員会運営懇談会の外部有識者は、個別案件の内容について協議等する場合には、本協会からの求めに応じ、前項に規定する秘密

保持誓約書を本協会に提出しなければならない。

## 第5章 全体会・分科会

### 第42条（全体会・分科会）

本協会は、あっせん委員間での意見交換等を行うことを目的として、あっせん委員全員で構成する全体会および一部のあっせん委員で構成する分科会を設置する。

2. その他全体会および分科会の運営に係る事項は、別に定める。

## 第6章 補則

### 第43条（他の指定紛争解決機関への苦情・紛争事案の取次ぎ）

全国銀行協会相談室は、受け付けた苦

情が他の指定紛争解決機関における苦情処理手続に付することが適当と判断したときは、顧客に対してその旨を説明し、取次ぎに関する顧客の意思を確認する。

2. 前項の手続を経て、顧客から他の指定紛争解決機関における苦情処理手続への移行希望を確認したときは、全国銀行協会相談室は速やかに当該指定紛争解決機関に対して連絡を行ったうえで、別に定める様式による取次依頼書を作成し送付するとともに、相手方である加入銀行に対して取次ぎを行った旨を連絡する。

3. あっせん委員会は、申立てのあった紛争が他の指定紛争解決機関における紛争解決手続に付することが適当と判断

したときは、顧客に対してその旨を説明し、取次ぎに関する顧客の意思を確認する。

4. 前項の手続を経て、顧客から他の指定紛争解決機関における紛争解決手続への移行希望を確認したときは、あっせん委員会事務局は速やかに当該指定紛争解決機関に対して連絡を行ったうえで、別に定める様式による取次依頼書を作成し送付するとともに、相手方である加入銀行に対して取次ぎを行った旨を連絡する。

5. 加入銀行は、他の指定紛争解決機関における苦情処理手続および紛争解決手続に関する取扱規則に従い、適切な対応を行うものとする。

## 第44条（苦情処理および紛争解決手続に関する記録と公表）

全国銀行協会相談室は、苦情の受付とその対応状況を記録し保存するとともに、四半期ごとに本協会業務委員会および理事会に報告する。

2. あっせん委員会事務局は、紛争解決手続についてその経過の要領および結果を記録し保存するとともに、四半期ごとに本協会業務委員会および理事会に報告する。

3. 本協会は、前2項の報告内容を定期的に加加入銀行にも通知するとともに、その件数および事案の概要等を公表することにより、同種の苦情や紛争の再発防止・拡大防止および未然防止に努める。

## 第 45 条（苦情および紛争に関する記録の非公開）

全国銀行協会相談室が受け付けた苦情、および第 40 条に定める手続実施記録などあっせん委員会があっせんを行った紛争に関する個別の記録は、非公開とする。

## 第 46 条（改善措置および勧告等）

全国銀行協会相談室は、苦情の解決に関して、加入銀行にこの規程の不遵守が認められると判断した場合には、速やかに本協会に報告する。

2. 本協会は、前項の報告を受けたときは、当該加入銀行から事情を聴取したうえで、必要に応じ、業務委員会、理事会にその内容を報告する。また、理事会が当該加入銀行に正当な理由がないと判断

した場合には、当該加入銀行に対して、この規程を遵守するための改善等必要な措置を求める。

3. あっせん委員会は、紛争の解決に関して加入銀行にこの規程の不遵守が認められる場合には、あっせん委員長は、本協会理事会にその内容を報告する。

4. 本協会理事会は、第34条第5項または前項の報告を受けたときは、当該加入銀行から事情を聴取したうえで、当該加入銀行に対して、この規程を遵守するための改善等必要な措置を求めることができる。

5. 本協会は、第2項および前項の改善の措置に係る概要を公表することができる。

## 第 47 条（紛争解決等業務を行う職員の監督体制）

本協会は、研修等により全国銀行協会相談室の相談員の育成に努める。

2. 全国銀行協会相談室の相談員およびあっせん委員会事務局の担当者が行う紛争解決等業務に係る監督は、本協会の担当役員が行う。

## 第 48 条（苦情処理手続および紛争解決手続に関する顧客からの異議の受付等）

本協会は、全国銀行協会相談室が行う苦情処理手続およびあっせん委員会が実施する紛争解決手続に関する異議を受け付けるため、その連絡先を本協会のホームページ等において公開する。

2. 本協会は、前項に定める異議を受け付

けた場合、誠意をもって対応する。

3. 本協会は、第1項に定める異議に対して措置を講じた場合には、予めその住所、氏名、電話番号を明らかにした異議の申出者に対して、その内容および講じた措置を連絡する。

#### 第49条（あっせん委員会運営懇談会の設置）

本協会は、この規程にもとづく全国銀行協会相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営・実施に関して、外部有識者の意見を聴取し、紛争解決手続等の改善に役立てるため、あっせん委員会運営懇談会（以下「運営懇談会」という。）を設置する。

2. 運営懇談会の運営規程は別に定める。
3. 運営懇談会は、あっせん委員長から第23条第2項の報告を受けたときは、本協会理事会にその内容を報告するとともに、あっせん委員会に同種の不当な影響を与えることがないように、態勢の整備等の改善の措置を求める。
4. 運営懇談会は、必要に応じて前項の改善の措置に係る概要を公表することができる。

## 第50条（届出）

加入銀行は、苦情または紛争の解決に関して全国銀行協会相談室またはあっせん委員会事務局からの連絡を受け付け、対応する担当の部署およびその責任者名等を本協会に届け出なければならない。

部署および責任者等に変更のあった場合も同じとする。

#### 第51条（運営要領の制定）

この規程の運営に関し必要な事項は、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する運営要領に定める。

#### 第52条（規程の改正）

この規程の改正は、本協会理事会の決議による。改正の効力は銀行法等の定めにもとづく認可を受けたときから生じる。

#### 附則（平成22年9月10日）

この規程は、平成22年10月1日から施行する。

2. この規程の施行日前に旧「苦情の解決促進とあっせんに関する規則」(以下「旧規則」という。)の定めるところにより本協会の特別会員である全国各地の銀行協会銀行とりひき相談所が受け付けた苦情のうち、この規程の施行日において苦情の解決支援手続が終了していないものについて、当該苦情を申し出た顧客が希望した場合には、旧規則にもとづく手続を終了し、施行日以降に全国銀行協会相談室が受け付けたものとしてこの規程を適用する。ただし、東京銀行協会が設置する銀行とりひき相談所が受け付けた苦情については、旧規則にもとづく手続を終了し、施行日に全国銀行協会相談室が受け付けたものとしてこの規程を適用する。

3. 前項本文の規定を適用するに当たっては、銀行とりひき相談所は当該顧客に前項の規定の趣旨を説明して了解を得たうえで、旧規則の定めによる苦情事例報告を直ちに全国銀行協会相談室に送付しなければならない。
4. この規程の施行日前に旧規則の定めるところによりあっせん委員会に申し立てられた紛争のうち、この規程の施行日においてあっせん手続が終了していないものについて、当該紛争の当事者が希望した場合には、旧規則にもとづく手続を終了し、施行日以降にこの規程の定めにもとづくあっせんの申立てがあったものとしてこの規程を適用する。
5. 前項の規定を適用するに当たっては、あっせんの両当事者は、あっせん委員会

に対して提出した全ての書類等はこの  
規程の定めるところにより提出したも  
のとして取扱われたい旨を記載した書  
面（様式任意）をあっせん委員会に提出  
しなければならない。

附則（平成 26 年 7 月 17 日）

この規程の改正は、平成 26 年 10 月  
1 日から施行する。

附則（平成 28 年 10 月 20 日）

この規程の改正は、平成 28 年 11 月  
21 日から施行する。

附則（令和 3 年 1 月 14 日）

この規程の改正は、令和 3 年 3 月 1 日  
から施行する。