

くじょうしよりてつづき ふんそうかいけつてつづきとう 苦情処理手続および紛争解決手続等の

じっし かん ぎょうむきてい 実施に関する業務規程

だい しょう そうそく 第1章 総則

だい じょう もくてき 第1条 (目的)

きてい ぜんこくぎんこうきょうかい い か ほん
この規程は、全国銀行協会（以下「本

きょうかい ぎんこうほう のうりん
協会」という。）が銀行法または農林

ちゅうおうきんこほう い か ぎんこうほうとう
中央金庫法（以下「銀行法等」という。）

きてい していふんそうかいけつきかん
の規定にもとづく指定紛争解決機関とし

ふんそうかいけつとうぎょうむ おこな あ そうだん
て紛争解決等業務を行うに当たり、相談

もう で かにゆうぎんこう ぎょうむ かん こきやく
の申し出、加入銀行の業務に関する顧客

からの^{くじょう}苦情の^{もう}申し出^でおよび^{ふんそう}紛争の^{かいけつ}解決の

^{もうした}申立てについて、^{こうせいちゅうりつ}公正中立な^{たちば}立場から

^{じんそく}迅速かつ^{とうめいど}透明度の^{たか}高い^{たいおう}対応を^{おこな}行うため

^{てつづきとう}の^{さだ}手続等を^{ぎんこうぎょうむ}定め、^{もって}、^{ぎんこうぎょうむ}銀行業務また

^{のうりんちゅうおうきんこぎょうむ}は^い農林中央金庫業務^か（以下「^{ぎんこうぎょうむとう}銀行業務等」

という。）^{たい}に対する^{こきゃく}顧客の^{りかい}理解と^{しんらい}信頼を^{ふか}深

め、^{こきゃく}顧客の^{せいとう}正当な^{りえき}利益の^{ほご}保護に^し資するこ

^{もくてき}とを^{もくてき}目的とする。

^{だい}第^{じょう}2^{ていぎ}条（定義）

^{きてい}この^{つぎ}規程において、^{かくごう}次の^{かか}各号に掲げる

ようご ていぎ とうがいかくごう さだ
用語の定義は当該各号に定めるとおりと

とく ていぎ ようご ぎんこうほうとう
し、特に定義のない用語で銀行法等にお

さだ どうほう さだ
いて定められているものは、同法に定め

いぎ ゆう
られた意義を有するものとする。

ぎんこうとう
(1) 銀行等

ぎんこう のうりんちゅうおうきんこ
銀行または農林中央金庫をいう。

かにゆうぎんこう
(2) 加入銀行

ぎんこうほうとう きてい ほんきょうかい
銀行法等の規定にもとづき、本協会と

あいだ だい じょう さだ てつづきじっしきほん
の間で第4条に定める手続実施基本

けいやく ていけつ ぎんこうとう
契約を締結した銀行等をいう。

くじょう
(3) 苦情

かにゆうぎんこう いとな ぎんこうぎょうむとう かん
加入銀行が 営む銀行業務等に関して、

かにゆうぎんこう たい ふまんぞく ひょうめい
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

ぜんごう さだ くじょう かにゆうぎんこう
前号に定める苦情のうち、加入銀行と

こきやく あいだ かいけつ こきやく
顧客との間では解決ができず、顧客ま

かにゆうぎんこう だい じょうだい こう さだ
たは加入銀行から第11条第1項に定

めるあっせん いいんかい
めるあっせん委員会のあっせんにより

かいけつ はか もう で
解決を図りたいとの申し出があるもの

をいう。

(5) 相談

かにゆうぎんこう いとな ぎんこうぎょうむとう
加入銀行が 営む銀行業務等または

かにゆうぎんこう いがい きんゆう きかん ぎょうむ かん
加入銀行以外の金融機関の業務に関し

ほんきょうかい しょうかい じよげんとう もと
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。

とうじしゃ
(6) 当事者

くじょう しょり てつづき ぐじょう
苦情処理手続においては、苦情の

もうしでにん あいてがた
申出人およびその相手方をいう。また、

ふんそうかいけつてつづき
紛争解決手続においては、あっせんの

もうしたてにん あいてがた
申立人およびその相手方をいう。

ほさにん
(7) 補佐人

もうしたてにん あいてがた
あっせんの申立人またはその相手方

しゅちょう ほ さ もの
の主張を補佐する者をいう。

かんけいしゃ
(8) 関係者

ふんそうかいけつてつづき けっか りがいかんけい ゆう
紛争解決手続の結果に利害関係を有す

もの
る者をいう。

さんこうにん
(9) 参考人

もうした ふんそう かん
あっせんの申立てがあった紛争に関

じょうほう ゆう もの ほさにん
する情報を有する者で、補佐人および

かんけいしゃいがい もの
関係者以外の者をいう。

いいん
(10) あっせん委員

だい じょう せんになてつづき へ せんにな
第15条の選任手続を経て選任された

もの
者をいう。

しょうひしゃもんだいせんもんか
(11) 消費者問題専門家

ぎんこうほうだい じょう だい こうだい ごう
銀行法第52条の73第3項第3号の

ようけん み もの
要件を満たす者をいう。

いいんかいじむきょく
(12) あっせん委員会事務局

いいんかい うんえい おこな ほん
あっせん委員会の運営を行う本

きょうかいない じむきょく
協会内の事務局をいう。

あん
(13) あっせん案

ぎんこうほうだい じょう だい こうだい ごう
銀行法第52条の67第2項第4号に

さだ わかいあん
定める和解案をいう。

だい じょう くじょうしより きかん ふんそうかいけつ
第3条（苦情処理機関および紛争解決

きかん せっち うんえいとう
機関の設置・運営等)

ほんきょうかい こきゃく そうだん くじょう もう
本協会は、顧客からの相談や苦情の申

で う つ ぎょうむ おこな ほん
し出を受け付ける業務を行うため、本

きょうかい じむしょ とうきょうとちよだく ない
協会の事務所（東京都千代田区）内に

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ せっち
全国銀行協会相談室を設置する。なお、

ふんそうかいけつとうぎょうむ おこな ちいき げんてい
紛争解決等業務を行う地域は限定しな

い。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ ぜんこう ぎょうむ
2. 全国銀行協会相談室が前項の業務を

じっし にちじ ぎんこうほう さだ ぎんこう
実施する日時は、銀行法に定める銀行の

きゅうじつ のぞ げつようび きんようび ごぜん
休日を除く月曜日から金曜日の午前9

じ ごご じ あいだ
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

けいやく ていけつ もうしこ ばあい
契約の締結の申込みがあった場合には、

とうがいぎんこうとう てつづきじっしきほんけいやく かか
当該銀行等が手続実施基本契約に係る

さいむ たほんきょうかい じっし ふんそうかいけつ
債務その他本協会が実施する紛争解決

とうぎょうむ かん ぎむ りこう
等業務に関する義務を履行することが

かくじつ みこ のそ
確実にないと見込まれるときを除き、こ

きよひ
れを拒否してはならない。

だい じょう ふんそうかいけつとうぎょうむ かん けいひ
第5条（紛争解決等業務に関する経費

ぶんたんきん
分担金）

ほんきょうかい してい ふんそうかいけつ きかん
本協会が指定紛争解決機関として

ふんそうかいけつとうぎょうむ おこな あ かにゆう
紛争解決等業務を行うに当たり、加入

ぎんこう ふたん もと けいひぶんたんきん さんしゅつ
銀行に負担を求める経費分担金の算出

きじゅんとう ほんきょうかいりじかい べつ さだ
基準等は、本協会理事会が別に定める。

けいひぶんたんきん さんしゅつきじゅん かにゆうぎんこう
2. 経費分担金の算出基準は、加入銀行が

ほんきょうかい ふんそうかいけつとうぎょうむ かか べんえき
本協会の紛争解決等業務に係る便益を

ひと きょうじゅ え くわ かにゆうぎん
等しく享受し得ることに加え、加入銀

こうかん おうえきふたん かんが かた はいりよ
行間での応益負担の考え方にも配慮し

さだ
てこれを定める。

かにゆうぎんこう かいけいねんどごと けいひぶんたんきん
3. 加入銀行は、会計年度毎に経費分担金

ほんきょうかい してい ぎんこうこうざ ぶりこみ
を本協会が指定する銀行口座への振込

しはら
により支払わなければならない。なお、

ぶりこみてすうりょう かにゆうぎんこう ふたん
振込手数料は加入銀行の負担とする。

だい じょう ほんきょうかい かにゆうぎんこう せきむ
第6条（本協会および加入銀行の責務）

ほんきょうかい こきゃく そうだん くじょう もう
本協会は、顧客から相談や苦情の申し

で ばあい せいじつ う
出があった場合には、これを誠実に受け

つ こうせい じんそく てきせつ たいおう おこな
付け、公正、迅速かつ適切な対応を行う

つと
よう努めなければならない。

ほんきょうかい た していふんそうかいけつきかん
2. 本協会は、他の指定紛争解決機関や

ぜんこくかくち ぎんこうきょうかい せっち うんえい
全国各地の銀行協会が設置・運営する

ぎんこう そうだんじょ た そうだん くじょう
銀行とりひき相談所その他相談、苦情の

しより ぶんそう かいけつ じっし がいぶ
処理または紛争の解決を実施する外部

きかん あいだ じょうほうこうかんとん れんけい つと
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

とうぎょうむ すす きょうりよく
等業務に進んで協力するとともに、こ

きてい しゅし ふ こうないたいせい せいび
の規程の趣旨を踏まえ、行内態勢の整備

つと
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

きょうかい そうだんしつ いいんかい
協会相談室およびあっせん委員会の

しゅうち つと
周知に努める。

第7条（相談および苦情の受付方法等）

ぜんこくぎんこう きょうかい そうだんしつ こきやく
全国銀行協会相談室は、顧客からの

そうだん くじょう でんわ らいほう ふうしょ
相談および苦情を電話、来訪、封書、

でんじてきほうほうとう
電磁的方法等により受け付ける。また、

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ げんそく でんわ
全国銀行協会相談室は、原則として電話

めんだん そうだん くじょう
または面談により、相談および苦情の

もうしでにん たいおう おこな
申出人への対応を行う。

そうだん くじょう うけつけ
2. 相談および苦情の受付ならびにその

たいおう てすうりょう むりょう
対応についての手数料は、無料とする。

だい しょう くじょうしよりてつづき 第2章 苦情処理手続

だい しょう くじょう もうしでにん
第8条 (苦情申出人およびあっせん

もうしたてにん はんいとう
申立人の範囲等)

きてい ぜんこく ぎんこう きょうかい
この規程において全国銀行協会

そうだんしつ くじょう もう で う つ
相談室が苦情の申し出を受け付ける

こきゃく はんい とうがいくじょう かか とりひき
顧客の範囲は、当該苦情に係る取引の

めいぎにんほんにん だいにんにん
名義人本人またはその代理人とする。た

だし、^{だいにんにん}代理人については、^{げんそく}原則として、

しんけんしゃ そうそくにん ほうてい こうけんにん
親権者、相続人、法定後見人または

べんごし
弁護士とする。

2. この^{きてい}規程においてあつせん^{いいんかい}委員会にあ

つせんの^{もうした}申立てをすることができる

こきゃく はんい とうがいふんそう かか とりひき
顧客の範囲は、当該紛争に係る取引の

めいぎにんほんにん こきゃく こじん
名義人本人とする。ただし、顧客が個人

ばあい とうがいこきゃく いてい しんそく
の場合であつて当該顧客と一定の親族

かんけい ものとう だいにんにん
関係にある者等が代理人となつてなさ

もうした いいんかい とりひき
れた申立ては、あつせん委員会が取引の

めいぎにんほんにん いし かくにん てきとう
名義人本人の意思を確認のうえ、適当で

みと ばあい かぎ う つ
あると認められた場合に限り受け付ける。

3. ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだんしつ くじょう 全国銀行協会相談室への苦情の

もうしでにん いいんかい
申出人、またはあつせん委員会へのあつ

もうしたてにん だいにんにん
せんの申立人もしくはその代理人が、

べつ さだ はんしゃかいてきせいりよく
別に定める反社会的勢力であることが

あき ばあい だい じょうだい
明らかになつた場合または第12条第1

こうだい ごう さだ こきやく ばあい
項第7号に定める顧客である場合には、

くじょうしよりてつづき ふんそうかいけつてつづき おこな
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) ^{しゃかいてき} 社会的な ^{こうせいせい} 公正性を ^か 欠くものである

^{ばあい}
場合

(3) ^{はんしゃかいてきせいりよく} 反社会的勢力であることを ^{げんいん} 原因と

^{かにゆうぎんこう} して加入銀行との ^{あいだ} 間の ^{とりひき} 取引を ^{きよぜつ} 拒絶ま

^{かいやく} たは解約された ^{じあん} 事案である ^{ばあい} 場合

^{だい} 第9条 ^{じょう} (^{くじょうかいけつ} 苦情解決 ^{ぜんこくぎんこうきょうかい} のための全国銀行協会

^{そうだんしつ} 相談室 ^{たいおう} の対応)

^{ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ} 全国銀行協会相談室は、 ^{くじょう} 苦情 ^{うけつけ} の受付お

^{たいおう} よびその対応に ^あ 当たっては、 ^{つね} 常に ^{こうせい} 公正

^{ふへん} 不偏な ^{たいど} 態度を ^{ほじ} 保持するとともに、 ^{くじょう} 苦情を

もう で こきやく じじょう じゅうぶん き と
申し出た顧客から事情を十分聴き取る

とう こきやく せいとう けんり そこ
等により、顧客の正当な権利を損なうこ

ちゅうい
とのないよう注意しなければならない。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ
2. 全国銀行協会相談室は、受け付けた

くじょう こきやく かいけつ もと
苦情について顧客から解決を求められ

ばあい とうがいかにゆうぎんこう たい もう
た場合には、当該加入銀行に対して申し

で くじょう じんそく かいけつ もと
出のあった苦情の迅速な解決を求める

とうじしゃかん じしゅてき かいけつ
とともに、当事者間の自主的な解決を

そくしん こきやく かにゆうぎんこう あいだ
促進するため、顧客と加入銀行との間

はい とうがいくじょう かいけつ ちゅうかい
に入って当該苦情の解決のための仲介

おこな つと
を行うよう努める。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ くじょう うけつけ
3. 全国銀行協会相談室は、苦情の受付お

たいおう あ ひつよう みと
よびその対応に当たり必要があると認

とうがいかにゆうぎんこう たい
めるときは、当該加入銀行に対して、そ

かいけつ む とりく しょめん
の解決に向けた取組みについて書面、

でんじてききろく い か しょめんとう
電磁的記録（以下「書面等」という。）

こうとう せつめい もと
または口頭による説明を求める。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ
4. 全国銀行協会相談室は、受け付けた

くじょう そうだん ないよう
苦情および相談の内容ならびにそれら

たい たいおう ないようとう つ ど きろく
に対する対応の内容等を、都度、記録し

ほ ぞん
保存する。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ
5. 全国銀行協会相談室は、受け付けた

くじょう かにゆうぎんこう たいおう てきせつ
苦情への加入銀行の対応が適切ではな

はんだん ばあい とうがいかにゆうぎんこう
いと判断した場合には、当該加入銀行に

たい くじょう たいおう ぜせい もと
対して、苦情への対応の是正を求める。

だい じょう くじょうかいけつ かにゆうぎんこう
第10条（苦情解決のための加入銀行の

たいおう
対応）

かにゆうぎんこう ぜんじょうだい こう ぜんこく
加入銀行は、前条第2項により、全国

ぎんこうきょうかいそうだんしつ くじょう かいけつ もと
銀行協会相談室から苦情の解決を求め

ばあい じんそく せいじつ たいおう
られた場合には、迅速かつ誠実に対応す
る。

かにゆうぎんこう ぜんじょうだい こう ぜんこく
2. 加入銀行は、前条第3項により、全国

ぎんこうきょうかいそうだんしつ せつめい もと
銀行協会相談室から説明を求められた

ばあい 場合には、これに ぎょうりよく 協力し、すみ 速やかに

ほうこく 報告しなければならない。

3. かにゆうぎんこう 加入銀行は、ぜんじょうだい 前条第5項により、ぜんこく 全国

ぎんこう きょうかい そうだんしつ 銀行協会相談室から くじょう 苦情への たいおう 対応の

ぜせい 是正を求められた ばあい 場合には、しんし 真摯に たいおう 対応

し、くじょう 苦情への たいおう 対応の ぜせい 是正に つと 努めなければ
ならない。

4. かにゆうぎんこう 加入銀行は、ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ 全国銀行協会相談室か

かいけつ 解決を求められた ぐじょう 苦情を しんし 真摯に 受

と 止め、どうしゆ 同種の ぐじょう 苦情の さいはつぼうし 再発防止に つと 努めな
ければならない。

だい じょう くじょうしよりてつづき ぶんそうかいけつてつづき
第11条（苦情処理手続から紛争解決手続

いこう
への移行)

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ どうそうだんしつ
全国銀行協会相談室は、同相談室によ

くじょうしよりてつづき なっとく え
る苦情処理手続では納得が得られない

こきやく どうそうだんしつ かにゆうぎんこう
顧客、または同相談室もしくは加入銀行

くじょう もう で げついじょう
への苦情の申し出から2か月以上にわた

かいけつ はか こきやく
り解決が図られていないとする顧客から、

むね もう で う ほんきょうかい
その旨の申し出を受けたときは、本協会

せっち いいんかい
が設置するあっせん委員会のあっせんを

う むね せつめい りよう
受けることができる旨を説明し、利用

もうしこ かん こきやく いし かくにん
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章に定めるあつせ

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

かにゆうぎんこう あいだ かいけつ かくにん
加入銀行との間の解決を確認したとき

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ こきゃく ぜんじょう
(2) 全国銀行協会相談室が顧客に前条

だい こう さだ せつめい こきゃく ぶんそう
第1項に定める説明をし、顧客の紛争

かいけつてつづき いこうきぼう かくにん
解決手続への移行希望を確認したとき

た していぶんそうかいけつきかん とりつ
(3) 他の指定紛争解決機関への取次ぎの

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ だい じょう
ため、全国銀行協会相談室が第43条

だい こう さだ とりつぎいらいしょ とうがいとりつぎ
第2項に定める取次依頼書（当該取次

いらいしょ きさい じこう きろく
依頼書に記載すべき事項を記録した

でんじてききろく ぶん い かおな さくせい
電磁的記録を含む。以下同じ。）を作成

とうがいきかん そうふ
し当該機関に送付したとき

(4) ^{ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだんしつ} 全国銀行協会相談室 ^{とうがい} または当該

^{かにゆうぎんこう} 加入銀行が、^{こきゃく} 顧客との ^{あいだ} 間で ^{げんそく} 原則として

^{げついじょうれんらく}
1 か月以上連絡がとれなくなったとき

(5) ^{ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだんしつ} 全国銀行協会相談室 ^{とうがい} または当該

^{かにゆうぎんこう} 加入銀行が、^{さいしゅうてき} 最終的な ^{くじょう} 苦情への ^{たいおう} 対応

^{けっか} 結果を ^{こきゃく} 顧客に ^{でんたつ} 伝達してから ^{そうとうきかん} 相当期間が

^{けいか} 経過し、かつ ^{こきゃく} 顧客から ^{さら} 更なる ^{くじょう} 苦情の ^{もう} 申

^で
し出がないと ^{はんだん} 判断したとき

(6) ^{ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだんしつ} 全国銀行協会相談室 ^{とうがい} または当該

^{かにゆうぎんこう} 加入銀行が、^{さいしゅうてき} 最終的な ^{くじょう} 苦情への ^{たいおう} 対応

^{けっか} 結果を ^{こきゃく} 顧客に ^{でんたつ} 伝達したのちも、^{とうがい} 当該

こきやく あら じじつかんけい ていじ がいとく
顧客が新たな事実関係の提示なく当該

くじょう どういつ もう で けいぞく
苦情と同一の申し出を継続しているとき

ぜんこくぎんこうきょうかい そうだんしつ くじょう
(7) 全国銀行協会相談室において苦情

うけつけ たいおう たんとう もの い か
の受付および対応を担当する者（以下

そうだんいん たい こきやく
「相談員」という。）に対し、顧客から

どうかつ きょうはく ひぼうちゅうしょう げんどう
恫喝、脅迫または誹謗中傷する言動

があったとき

そしょう しゅうりょう みんじ ちょうてい
(8) 訴訟が終了または民事調停が

しゅうりょう
終了したものであるとき

とうがい かにゆうぎんこう くじょうしより てつづき
2. 当該加入銀行は、苦情処理手続が

しゅうりょう むね ぜんこくぎんこう
終了したときには、その旨を全国銀行

きょうかいそうだんしつ してい きじつ しょめん
協会相談室が指定する期日までに書面

とう ほうこく ぜんこくぎんこう
等により報告する。ただし、全国銀行

きょうかいそうだんしつ しょめんとう ほうこく ひつよう
協会相談室が書面等による報告の必要

はんだん ばあい とうがいかにゆう
はないと判断する場合には、当該加入

ぎんこう こうとう ほうこく
銀行は、口頭により報告することができ
る。

だい しょう ぶんそうかいけつてつづき 第3章 紛争解決手続

だい しょう いいんかい せきむ 第13条 (あっせん委員会の責務)

いいんかい ほうれい
あっせん委員会は、法令およびこの

きてい したが どくりつ こうせい じんそく
規程に従い、独立して、公正かつ迅速に

ぶんそうかいけつてつづき じっし
紛争解決手続を実施しなければならない。

だい じょう
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

だい じょう
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

けつぎ ほんきょうかい かいちょう いしよく
決議によって本協会会長が委嘱する。

ただし、あっせん ^{いいん}委員になることができ

ない者として別に ^{もの} ^{べつ} ^{さだ} ^{もの}定める者をあっせん

^{いいん} ^{いしよく}委員に委嘱することはできない。

2. あっせん ^{いいん} ^{にんき}委員の任期は、^{ねん}2年とする。

ただし、^{さいにん}再任することができる。

3. あっせん ^{いいん} ^{けついん} ^{しょう} ^{ばあい}委員に欠員が生じた場合に

は、^{ほじゅうせん} ^{にん} ^{おこな} ^{ばあい} ^{ほじゅう}補充選任を行う。この場合、補充の

ため ^{いしよく}委嘱されたあっせん ^{いいん} ^{にんき}委員の任期は、

^{ぜん} ^{にん} ^{いいん} ^{ざん} ^{にんき} ^{かん}前任の委員の残任期間とする。

4. あっせん ^{いいん} ^{にんき} ^{まんりょう}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。
ない。

だい じょう
第17条 (あっせん委員の解任)

ほんきょうかい つぎ かくごう かか
本協会は、次の各号のいずれかに掲げ

ばあい のぞ いいん にんきちゅう
る場合を除き、あっせん委員を任期中に

かいにん
解任することはできない。

しんしん こしょう しょくむ すいこう た
(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
みと ばあい

しょくむ けたい た いいん
(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
こうい みと

れる場合
ばあい

いいん
(3) あっせん委員になることができない

もの べつ さだ けっかくじゅう がいとう
者として別に定める欠格事由に該当す

ることとなった^{ばあい}場合

2. 前項^{ぜんこう}の規定^{きてい}によるあっせん委員^{いいん}の解任^{かいにん}

は、本協会^{ほんきょうかい}理事会^{りじかい}の決議^{けつぎ}によって本^{ほん}

協会^{きょうかい}会長^{かいちょう}が行う。

第18条^{だいじょう}（委員^{いいん}長の選任^{せんにん}）

あっせん委員^{いいん}会の委員^{いいん}長^{ちやう}（以下「あっ

せん委員^{いいん}長^{ちやう}」という。）は、あっせん委員^{いいん}

の互選^{ごせん}により選任^{せんにん}する。

第19条^{だいじょう}（あっせん委員^{いいん}長の権限^{けんげん}と任期^{にんき}）

あっせん委員^{いいん}長^{ちやう}はあっせん委員^{いいん}会^{かい}の

うんえい とうかつ つぎ かくごう
運営を統括し、かつ次の各号について

せんけつ けんげん ゆう
専決する権限を有する。

かくだいしょういいんかい しょうしゅう ぎちよう
(1) 拡大小委員会の招集および議長と

うんえい
しての運営

しょういいんかい かくだいしょういいんかい いいん
(2) 小委員会および拡大小委員会の委員

しめい
の指名

かくだいしょういいんかい しんぎ じこう
(3) 拡大小委員会における審議事項の

けつてい
決定

いいんちょう じこ かくだい
(4) あっせん委員長に事故や拡大

しょういいんかい しゅつせき こんなん
小委員会への出席が困難となった

ばあい いいんちょう しょくむ
場合などに、あっせん委員長の職務を

だいたい ふくいんちょう しめい
代替する副委員長の指名

いいん りがいかんけいとう うむ はんだん
(5) 委員の利害関係等の有無の判断

いいんちょう じこ かくだいしょういいんかい
2. あっせん委員長が事故や拡大小委員会

しゅっせき こんなん ばあい
への出席が困難となった場合などには、

あらかじ いいんちょう しめい
予めあっせん委員長が指名した

ふくいんちょう か
副委員長がこれに代わる。

いいんちょう にんき ねん
3. あっせん委員長の任期は2年とする。

さいにん
ただし、再任することができる。

だい じょう しょういいんかい
第20条 (小委員会)

しょういいんかい すく べんごし
小委員会は、少なくとも弁護士であるあ

っせんいいん委員1名を含む3名の委員で構成する。

2. 小委員会しょういいんかいの委員いいんは、あっせん委員長いいんちょうが

指名しめいし、指名されたあっせん委員いいんは1

以上いじょうの小委員会しょういいんかいの委員いいんとなる。

3. 小委員会しょういいんかいの数は、別べつに定めさだめる。

4. 小委員会しょういいんかいの委員長いいんちょう（以下「小委員長しょういいんちょう」

という。）は、弁護士べんごしである委員いいんが行う。

5. 小委員長しょういいんちょうは小委員会しょういいんかいを招集しょうしゅうし、そ

の議長ぎちょうとなる。

6. 小委員会しょういいんかいは、申立事案もうしたてじあんの有無うむを考慮こうりょし、

げんそく まいつき かいかいさい
原則として毎月1回開催する。

しょういんかい ふんそうじあん てきかくせい
7. 小委員会では、紛争事案の適格性の

しんさ じじょうちょうしゅ あん とくべつ
審査、事情聴取、あっせん案および特別

ちょうてい あん さくせい わかい けいやくしょ
調停案の作成ならびに和解契約書

とうがい わかい けいやくしょ きさい じこう
(当該和解契約書に記載すべき事項を

きろく でんじてききろく ふく い かおな
記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)

さくせい おこな しょういんかい しんぎ
の作成を行う。小委員会の審議におい

かくだいしょういんかい しんぎ ひつよう
て、拡大小委員会の審議が必要であると

はんだん ばあいとう べつ さだ じゆう しょう
判断した場合等、別に定める事由が生

ばあい かくだいしょういんかい しもん
じた場合には、拡大小委員会に諮問する

ことができる。

8. 小委員会しょういいんかいは、委員いいんの過半数かはんすうの出席しゅっせきに

よって成立せいりつする。ただし、1名以上めいいじょうの

弁護士べんごしである委員いいんの出席しゅっせきを要ようする。

9. 議決ぎけつは、出席しゅっせきした委員いいんの過半数かはんすうをも

って行おこなう。ただし、可否かひどうすう同数ばあいの場合ばあいに

は、議長ぎちょうが決けつする。

10. 小委員長しょういいんちょうに事故じこがあった場合ばあいには、

予あらかじめ小委員長しょういいんちょうが指名しめいした委員いいんがこれ

に代かわる。

11. 小委員長しょういいんちょうは、小委員会しょういいんかいの招集しょうしゅうを行

わす、委員いいんの意見いけんを書面等しょめんとうで求もとめること

により、^{しょういいんかい}小委員会の^{ぎけつ}議決に^か代えることができる。

^{だい}第21 ^{じょう}条 (^{かくだいしょういいんかい}拡大小委員会)

^{かくだいしょういいんかい}拡大小委員会は、^{べつ}別に^{さだ}定めるあっせん

^{いいん}委員をもって^{こうせい}構成し、^{ぜんじょうだい}前条^{こう}第7項によ

^{しもん}り^{しょういいんかい}諮問をした小委員会の^{いいん}委員は^{かくだい}拡大

^{しょういいんかい}小委員会の^{いいん}委員となる。

2. ^{かくだいしょういいんかい}拡大小委員会の^{いいんちょう}委員長 (^い以下「^{かくだい}拡大

^{しょういいんちょう}小委員長」という。)は^{いいんちょう}あっせん委員長

^{おこな}が行う。ただし、^{いいんちょう}あっせん委員長が^じ次

^{じょう}条により^{かくだいしょういいんちょう}拡大小委員長となることが

できないときは、^{あらかじ} 予 ^{いいんちょう} めあっせん委員長

が^{しめい} 指名した^{ふくいんちょう} 副委員長またはその^た他の

^{いいん} 委員が^かこれに代わる。

3. ^{かくだい しょういいんちょう} 拡大小委員長は^{かく だい しょういいんかい} 拡大小委員会を

^{しょうしゅう} 招集し、その^{ぎちょう} 議長となる。^{かくだい} 拡大

^{しょういいんちょう} 小委員長に^{じ こ} 事故があった^{ばあい} 場合には、

^{あらかじ} 予 ^{かくだい しょういいんちょう} め拡大小委員長が^{しめい} 指名した^{いいん} 委員が

^かこれに代わる。

4. ^{かくだい しょういいんかい} 拡大小委員会を^{しょうしゅう} 招集する^{ばあい} 場合には、

^{かくだい しょういいんちょう} 拡大小委員長は、^{かいさいにちじ} 開催日時、^{ばしょ} 場所およ

^{もくてき} び目的である^{じこう} 事項を^{きさい} 記載した^{しょめん} 書面等を

げんそく かいさいび しゅうかんまえ そう
原則として開催日の1週間前までに送

ふ
付しなければならない。

かくだいしょういいんかい つぎ かくごう じこう
5. 拡大小委員会では、次の各号の事項に

しんぎ おこな
ついて審議を行う。

しょういいんかい しもん う じあん
(1) 小委員会から諮問を受けた事案につ

しんぎ
いての審議

かくだいしょういいんちょう かくだいしょういいんかい
(2) 拡大小委員長が、拡大小委員会に

ふんそう かいけつ てつづき おこな
おいて紛争解決手続を行うべきと

はんだん じあん かか てきかくせい しんさ
判断した事案に係る適格性の審査、

じじょう ちょうしゆ あん とくべつ
事情聴取、あっせん案および特別

ちょうていあん さくせい わかい けいやくしょ
調停案の作成および和解契約書の

さくせい
作成

(3) その他^た拡大^{かくだいしょういんかい}小委員会^{しんぎ}で審議^{しんぎ}するもの

として^{いんちょう}あっせん^{はんたん}委員長^{じこう}が判断^{はんたん}した事項^{じこう}

とう
等

6. 拡大^{かくだいしょういんかい}小委員会^{ぜんこう}は、前項^{しんぎ}の審議^{けっか}の結果^{けっか}、

次項^{じこう}の議決^{ぎけつ}を^{おこな}行^{おこな}うほか、小委員会^{しょういんかい}に

再審議^{さいしんぎ}を^{いらい}依頼^{いらい}することができる。

7. 拡大^{かくだいしょういんかい}小委員会^{ぎけつ}の議決^{しゅっせき}は、出席^{いいん}した委員^{いいん}

の過半数^{かはんすう}をもって^{おこな}行^{おこな}い、可否^{かひ}同数^{どうすう}の

場合^{ばあい}には、拡大^{かくだいしょういんちょう}小委員長^{けつ}が決^{けつ}する。

だい じょう
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

あいだ べつ さだ とくべつ りがいかんけい
の間で、別に定める特別の利害関係にあ

ばあい た ふんそうかいけつてつづき あ
る場合その他紛争解決手続に当たって

こうせい じっし さまた ばあい
公正な実施を妨げるおそれがある場合

とうがいもうしたてじあん かか ふんそうかいけつてつづき
は、当該申立事案に係る紛争解決手続に

くわ
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

もうしたてじあん かん べつ さだ とくべつ
申立事案に関して別に定める特別の

りがいかんけい ばあい た ふんそうかいけつ
利害関係にある場合、その他紛争解決

てつづき あ こうせい じっし さまた
手続に当たって公正な実施を妨げるお

それが^{じゆう}ある事由^{ばあい}がある場合は、その旨^{むね}と

理由^{りゆう}を記載^{きさい}した書面^{しょめんとく}等（様式^{ようしき}任意^{にんい}）をあ

っせん^{いいんかい}委員会^{ていしゆつ}に提出^{ていしゆつ}することにより

当該^{とうがい}委員^{いいん}を忌避^{きひ}する申し出^{もうで}をすること

ができる。この^{ばあい}場合、あっせん^{いいんかい}委員会

事務局^{じむきよく}が認め^{みと}めたときは、あっせんの

当事者^{とうじしゃ}は当該^{とうがい}書面^{しょめんとく}等を電磁^{でんじてき}的方法^{ほうほう}によ

り提出^{ていしゆつ}することができる。

3. あっせん^{いいんかい}委員会事務局^{じむきよく}は、あっせん

委員^{いいん}からの申告^{しんこく}または前項^{ぜんこう}の申し出^{もうで}に

もとづき、当該^{とうがい}委員^{いいん}が申立^{もうしたて}事案^{じあん}に関し^{かん}

べつ さだ とくべつ りがいかんけい
て別に定める特別の利害関係にあるか

いな た ふんそうかいけつてつづき あ
否か、その他紛争解決手続に当たって

こうせい じっし じゆう
公正な実施を妨げるおそれがある事由

い か とくべつ りがいかんけいとう
(以下「特別の利害関係等」という。)

う む ちょうさ けっか
の有無を調査し、その結果についてあつ

いいんちょう いいんちょう りがいかんけい
せん委員長(あつせん委員長が利害関係

う む とう かん しんこく もう で
の有無等に関して申告または申し出の

たいしょうしゃ い か たいしょうしゃ
対象者(以下「対象者」という。)と

なっている場合には、^{ばあい}副委員長^{ふくいんちょう}に報告^{ほうこく}

する。

4. あつせん委員長^{いいんちょう}(あつせん委員長^{いいんちょう}が

たいしょうしゃ ばあい ふくいんちょう ぜんこう
対象者の場合には、副委員長)は、前項

ほうこく う とくべつ りがいかんけいとう
の報告を受け、特別の利害関係等がある

はんだん ばあい たいおう つぎ かくごう さだ
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。

しょういんかい ふんそう かいけつ てつづき
(1) 小委員会において紛争解決手続を

じっし ばあい
実施している場合

た しょういんかい とうがいもうしたてじあん ふんそう
他の小委員会で当該申立事案の紛争

かいけつてつづき おこな
解決手続を行う。

かくだいしょういんかい ふんそう かいけつ てつづき
(2) 拡大小委員会において紛争解決手続

じっし ばあい
を実施している場合

とうがいいいん ふんそう かいけつ てつづき ふさんか
当該委員の紛争解決手続への不参加

けつてい
を決定する。

だい じょう ほんきょうかい じっしつてきしはいしゃとう
第23条（本協会の実質的支配者等また

こがいしゃとう とうじしゃ ぶんそう かいけつ
は子会社等を当事者とする紛争の解決）

いいんかい ほんきょうかい じっしつてき
あっせん委員会は、本協会の実質的

しはいしゃとう こがいしゃとう ぎんこうほうとう
支配者等または子会社等（銀行法等に

きてい もの い か おな
規定される者をいう。以下同じ。）を

とうじしゃ ぶんそう かいけつ もうした う
当事者とする紛争の解決の申立てを受

ばあい とうがいじっしつてきしはいしゃとう
けた場合には、当該実質的支配者等、

こがいしゃ とう ほん きょうかい ふうとう
子会社等または本協会から不当な

えいきょう う こうせいちゅうりつ
影響を受けることなく、公正中立な

たちば ふんそうかい けつてつづき おこな
立場で紛争解決手続を行う。

2. あっせん委員会いいんかいは、前項ぜんこうに掲げる場合かか ばあい

において、当該実質的支配者等とうがいじっしつてきしはいしゃとう、子会社こがいしゃ

等とうまたは本協会ほんきょうかいから不当な影響ふとう えいきょうを受

けたと判断はんだんした場合には、あっせんばあい

委員長いいんちょうは、第49条第1項だい じゅうだい こうに定めるあっ

せん委員会いいんかい運営懇談会うんえい こんだんかいにその内容ないようを

ほうこく
報告する。

だい じょう もうした
第24条 (あっせんの申立て)

あっせん委員会いいんかいは、顧客こきやくまたは加入銀行かにゆうぎんこう

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と当たり、

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

しゅうりょう いた ひょうじゅんてき しんこう
終了に至るまでの標準的な進行に

かん じこうとう きさい せつめいしりょう こう
関する事項等を記載した説明資料を交
ふ
付する。

4. こきやく かにゆうぎんこう
顧客または加入銀行は、あっせんの

もうした とうがいもうした しゅし
申立てをするとき、当該申立ての趣旨

および ぶんそう ようてん あき
紛争の要点を明らかにしたあっ

せんの もうしたてしょ とうがいもうしたてしょ きさい
せんの申立書（当該申立書に記載すべ

じこう きろく でんじてききろく ふく
き事項を記録した電磁的記録を含む。

い か おな いいんかいじむきょく
以下同じ。)を、あっせん委員会事務局に

ていしゅつ ばあい
提出しなければならない。この場合、

あっせん いいんかいじむきょく ひと
あっせん委員会事務局が認めたときは、

あっせんの^{とうじしゃ}当事者は^{とうがい しょめん とう}当該書面等を
^{でんじてきほうほう}電磁的方法により^{ていしゅつ}提出することができる。
る。

5. あっせんの^{もうした}申立てをする^{こきやく だいにんにん}顧客の代理人

は、^{ぜんこう きてい}前項に規定する^{もうしたてしよ}申立書のほか、^{こきやく}顧客

から^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決手続に係る^{かか けんげん}権限を^{いにん}委任さ

れたことを^{しめ}示す^{いにんじょう}委任状をあっせん

^{いいんかいじむきょく}委員会事務局に^{ていしゅつ}提出しなければならな

い。この場合、^{ばあい}あっせん^{いいんかいじむきょく}委員会事務局が

^{みと}認めるときは、あっせんの^{とうじしゃ とうがい}当事者は当該

^{しょめんとう}書面等を^{でんじてきほうほう}電磁的方法により^{ていしゅつ}提出するこ

とができる。

6. あっせんの^{もうした}申立てをする^{こきやく}顧客が^{ほうじん}法人で

ある^{ばあい}場合には、^{だい}第^{こう}4^{きてい}項に規定する

申立書^{もうしたてしょ}のほか、その^{だいひょうしゃ}代表者の^{しかく}資格を

^{しょうめい}証明する^{しょめんとう}書面等をあっせん^{いいんかい}委員会

^{じむきょく}事務局に^{ていしゅつ}提出しなければならない。こ

の場合、あっせん^{いいんかいじむきょく}委員会事務局が^{みと}認めた

ときは、あっせんの^{とうじしゃ}当事者は^{とうがいしょめんとう}当該書面等

を^{でんじてきほうほう}電磁的方法により^{ていしゅつ}提出することがで

きる。

7. ^{かにゆうぎんこう}加入銀行があっせんの^{もうした}申立てをすると

きは、^{だい}第^{こう}4^{きてい}項に規定する^{もうしたてしょ}申立書とともに

とうがいふんそう あいてがた こきやく とうがい
に当該紛争の相手方である顧客が当該

もうした どうい しょう
申立てについて同意したことを証する

しょめんとう ていしゅつ
書面等を提出しなければならない。

いいんかいじむきょく かにゆうぎんこう
8. あっせん委員会事務局は、加入銀行か

もうした ばあい
らあっせんの申立てがあった場合には、

とうがいふんそう あいてがた こきやく たい
当該紛争の相手方である顧客に対して

い し かくにん おこな ばあい こきやく
意思確認を行う。この場合、顧客から

どうい い し かくにん
同意の意思が確認できないときには、

かにゆうぎんこう もうした
加入銀行からのあっせん申立てはなか

と あつか
ったものとして取り扱う。

もうした うけつけび
9. あっせんの申立ての受付日は、あっせ

いいんかい じむきょく もうしたてしょ うけつけいん
ん委員会事務局が申立書に受付印を

おういん ひ じゅりょう むね た
押印した日または受領した旨をその他

ほうほう きろく ひ
の方法により記録した日とする。

だい じょう かにゆうぎんこう ぶんそうかいけつてつづき
第25条（加入銀行の紛争解決手続への

さんかぎむ
参加義務）

いいんかい じむきょく こきやく
あっせん委員会事務局は、顧客から

ぜんじょうだい こう さだ もうした
前条第4項に定めるあっせんの申立て

う つ ばあい あいてがた
を受け付けた場合には、相手方である

かにゆうぎんこう たい すみ もうしたてしょ うつ
加入銀行に対し、速やかに申立書の写し

そうふ むね つうち
を送付してその旨を通知するとともに、

ぶんそうかいけつてつづき さんか ようせい
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、

とうべんしょ とうがいとうべんしょ きさい じこう
答弁書（当該答弁書に記載すべき事項を

きろく でんじてききろく ふく い かおな
記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）

さくせい とうがいとうべん かん しりょう しょうこ
を作成し、当該答弁に関する資料・証拠

しよるいとう でんじてききろく ふく い かおな
書類等（電磁的記録を含む。以下同じ。）

げんぽん うつ
があるときはその原本、写しまたはこれ

きさい じょうほう ないよう きろく
らに記載された情報の内容が記録され

でんじてききろく げんそく
た電磁的記録とともに、原則として1か

げつくない いいんかいじむきょく ていしゅつ
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。

かにゆうぎんこう だい こう かが ぶんそう
4. 加入銀行は、第2項に関わらず紛争

かいけつてつづき さんかようせい きよひ
解決手続への参加要請を拒否しようと

する^{ばあい}場合には、その^{りゆう}理由を^{しょめんとう}書面等（^{ようしき}様式
に^{にんい}任意）により^{いいんかい}あっせん委員会に^{せつめい}説明しな
ければならない。

5. ^{いいんかい}あっせん委員会は、^{ぜんこう}前項による^{かにゆう}加入

^{ぎんこう}銀行の^{せつめい}説明内容について^{しんぎ}審議し、これが

^{せいとう}正当な^{りゆう}理由にもとづくとは^{みと}認められな

いと^{はんだん}判断した^{ばあい}場合には、^{かにゆうぎんこう}加入銀行にその

^{むね}旨を^{つうち}通知するとともに^{とうべんしょ}答弁書の^{ていしゆつ}提出を

^{ようせい}要請する。

^{だい}第26条（^{じょう}適格性の^{てきかくせい}審査等^{しんさとう}）

^{いいんかいじむきょく}あっせん委員会事務局が、^{こきやく}顧客からの

もうしたてしよ たい かにゆうぎんこう
申立書とそれに対する加入銀行からの

とうべんしよ じゅりょう ばあい かにゆう
答弁書を受領した場合、または加入

ぎんこう もうしたてしよ たい こきゃく
銀行からの申立書とこれに対する顧客

どうい いし かくにん ばあい
の同意の意思を確認した場合には、あつ

いいんかい すみ とうがいもうした かか
せん委員会は速やかに当該申立てに係

てきかくせい しんさ おこな
る適格性の審査を行う。ただし、あつ

いいんかい もうしたてしよ きさい て
せん委員会は、申立書の記載に照らし

じ じょうだい こうかくごう がいとう はんたん
て次条第1項各号に該当すると判断す

ばあい かにゆうぎんこう たい ぜんじょう
る場合には、加入銀行に対して前条に

きてい さんか ようせい おこ
規定する参加の要請を行うことなく、ま

こきゃく どうい いし かくにん
たは顧客の同意の意思を確認すること

なく ^{てきかくせい} 適格性の ^{しんさ} 審査を ^{おこな} 行い、 ^{ふんそうかいけつ} 紛争解決

^{てつづき} 手続を ^{おこな} 行わないことを ^{けつてい} 決定することができる。

2. ^{いいんかいじむきょく} あっせん委員会事務局は、 ^{とうじしゃ} 当事者から

^{ていしゅつ} 提出を受けた ^う ^{しょめんと} 書面等および ^{しりょう} 資料・ ^{しょうこ} 証拠

^{しょるいとう} 書類等にも ^{とうがい} ついて当該 ^{じあん} あっせん事案

^{かん} に関する ^{そうてん} 争点の ^{じぜんせいり} 事前整理を ^{おこな} 行い、 ^{あつ} あっ

^{いいんかい} せん委員会における ^{てきかくせい} 適格性の ^{しんさ} 審査の

^{さんこう} 参考に ^{きょう} 供する。

3. ^{ぜんこう} 前項の ^{じぜんせいり} 事前整理に ^あ 当たっては、 ^{ひつよう} 必要に

^{おう} 応じ、 ^{とうじしゃそうほう} 当事者双方の ^{はいりょ} プライバシーに ^{はいりょ} 配慮

しつづ、^{ほんきょうかいかんけいぶもん}本協会関係部門^{かにゆうぎんこう}や加入銀行の

^{かんけいぶもんとう}関係部門等^{いけん}の意見^{もと}を求めることができる。

4. ^{てきかくせい}適格性の^{しんさ}審査^{けっか}の結果、^{いいんかい}あっせん委員会

があっせんの^{もうした}申立て^{じゅり}を受理したときは、

^{とうじしゃそうほう}当事者双方^{たい}に対して^{むね}その旨^{しょめんとう}を書面等に

より^{つうち}通知するとともに、^{ぜんじょうだい}前条^{こう}第3項に

より^{かにゆうぎんこう}加入銀行から^{ていしゆつ}提出^うを受けた^{とうべんしょ}答弁書

^{うつ}の写し^{こきやく}を顧客^{たい}に対して^{そうふ}送付する。

5. ^{ぜんこう}前項^{きてい}の規定により^{いいんかい}あっせん委員会から

^{じゅり}受理^{つうち}の通知^うを受けた^{こきやく}顧客^{かにゆう}および加入

ぎんこう　　いいんかい　　もと　　おう
銀行は、あっせん委員会からの求めに応

もうした　　しゅし　　たい　　しゅちようしよめん
じ、申立ての趣旨に対する主張書面

とうがいしゅちようしよめん　　きさい　　じこう
(当該主張書面に記載すべき事項を

きろく　　でんじてききろく　　ふく
記録した電磁的記録を含む。) および

とうがいしゅちよう　　かん　　しりょう　　しょうこしよるいとう
当該主張に関する資料・証拠書類等が

ばあい　　げんぽん　　うつ
ある場合にはその原本、写しまたはこれ

きさい　　じょうほう　　ないよう　　きろく
らに記載された情報の内容が記録され

でんじてききろく　　ちたい　　ていしゅつ
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

いいんかいじむきょく　　みと
委員会事務局が認めたときは、あっせん

とうじしゃ　　とうがいしよめんとう　　でんじてきほうほう
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. 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

ないよう つぎ かくごう がいとう
ての内容が次の各号のいずれかに該当す

はんだん ばあい い ご ふんそうかいけつ
ると判断した場合には、以後、紛争解決

てつづき おこな
手続を行わない。

とりひき めいぎ とうがいこきゃくほんにん
(1) 取引の名義が当該顧客本人でない

ばあい そうぞくとうあき ごうりてき
場合（ただし、相続等明らかに合理的

りゆう ばあい のぞ
な理由がある場合を除く。）

そしょう しゅうりょう みんじ ちょうてい
(2) 訴訟が終了または民事調停が

しゅうりょう ばあい
終了したものである場合

か こ いいんかい
(3) 過去にあっせん委員会によるあっせ

う てつづき しゅうりょう
んを受け、その手続が終了したものの

ばあい
である場合

(4) 他^たの指定^{していふんそう}紛争^{かいけつ}解決^{きかん}機関^{ふんそう}や紛争^{かいけつ}の解決

を実施^{じっし}する外部^{がいぶ}機関^{きかん}による^{による}あっせん、

仲裁^{ちゆうさいとう}等の^{てつづき}手続^{しゅうりょう}が^{てつづきちゆう}終了^{てつづきちゆう}または手続^{てつづきちゆう}中

のものである^{ばあい}場合^{ばあい}

(5) 当事者^{とうじしゃ}から^{ていしゆつ}提出^{しよめん}された^{しよめん}書面^{とう}等、

資料^{しりょう}・証拠^{しょうこ}書類^{しよるい}等^{とう}および^{じじょう}事情^{ちよう}聴取^{しゆ}等に

よって^{ふんそう}は紛争^{かくしん}の核心^{じじつ}となる^{かくにん}事実^{じじつ}の^{かくにん}確認^{かくにん}

を^{いちじる}することが^{いちじる}著^{いちじる}しく^い困難^いである^い場合^い

(6) 加入^{かに}銀行^{ゆうぎんこう}の^{けいえい}経営^{けいえい}方針^{ほうしん}や^{ゆう}融資^{ゆう}態度^{たいど}、あ

る^{ぎんこう}いは銀行^{いん}員^{など}等^{こじん}個人^{かか}に^{じこう}係^{じこう}わる^{など}事項^{など}等、

こと^{こと}が^{せい}ら^{せい}性質^{しつじょう}上^{しつじょう}、^{ふん}紛争^{かい}解決^{けつ}手続^{てつづき}の^り利用^{りょう}が

てきとう 適切でないと認められる場合

(7) けいざいてきそんしつ 経済的損失が認められない場合

(8) もうした 申立てがもうしたてしょ 申立書のきさいないようぜんたい 記載内容全体からしてしつとう 失当であることがあき 明らかである

ばあい 場合

(9) ふとう 不当なもくてき 目的で、またはみだりにあつ

せんのもうした 申立てをしたと認められるばあい 場合

2. あっせんいいんかい あっせん委員会は、ぜんこう 前項のきてい 規定により

ぶんそうかいけつてつづき 紛争解決手続をおこな 行わないとしてもうした 申立て

ふじゅり 不受理にしたときは、とうじしゃそうほう 当事者双方にたい 対

してそのりゆう 理由をふ 付してしょめんとう 書面等により

つうち　　もうした　　ふじゅり　　ばあい
通知する。申立てを不受理とした場合に

とうべんしょ　　うつ　　もうしたてにん　　そうふ
は、答弁書の写しは申立人に送付しな

い。

だい　　じょう　　ふんそうかいけつてつづき　　てすうりょう
第28条（紛争解決手続の手数料）

ふんそうかいけつてつづき　　てすうりょう　　こきやく
紛争解決手続の手数料は、顧客につい

むりょう　　かにゆうぎんこう
ては無料とする。加入銀行についてはあ

いいんかい　　もうした
っせん委員会があっせんの申立てを

じゅり　　かぎ　　いいんかい
受理したときに限り、あっせん委員会

じむきょく　　もと　　おう　　べつ　　さだ　　じあん
事務局の求めに應じて別に定める事案

てすうりょう　　しはら
手数料を支払わなければならない。

かにゆうぎんこう　　しはら　　じあんてすうりょう
2. 加入銀行が支払う事案手数料は、あっ

いいんかい ふんそうかいけつてつづき じっし
せん委員会が紛争解決手続を実施する

あ ひつよう しょけいひ かんあん
に当たって必要となる諸経費を勘案し
てこれを^{さだ}定める。

かにゆうぎんこう だい こう せいきゅう う ひ
3. 加入銀行は、第1項の請求を受けた日

げんそく しゅうかん いない じあん
から原則として2週間以内に事案

てすうりょうほんきょうかい してい ぎんこうこうざ
手数料を本協会が指定する銀行口座へ

ふりこみ しはら
の振込により支払わなければならない。

ふりこみてすうりょう かにゆうぎんこう ふたん
なお、振込手数料は加入銀行の負担とす
る。

のうふ じあんですうりょう とうがい
4. 納付された事案手数料は、当該あっせ

もうした と さ ばあい
んの申立てが取り下げられた場合であ

へんかん
っても返還しない。

だい じょう とうじしゃ ていしゅつ う しょめん
第29条（当事者から提出を受けた書面

とう しりょう しょうこしよるいとう とりあつか
等、資料・証拠書類等の取扱い）

いいんかい とうじしゃ ていしゅつ
あっせん委員会は、当事者から提出

う しょめんとう しりょう しょうこしよるいとう
を受けた書面等および資料・証拠書類等

とくべつ じじょう みと
について特別な事情があると認めた

ばあい のぞ へんかん
場合を除き、返還しない。

いいんかいじむきょく とうじしゃ
2. あっせん委員会事務局は、当事者から

ていしゅつ う しょめんとう しりょう しょうこ
提出を受けた書面等および資料・証拠

しよるいとう じあんばんごう ねんど だい
書類等に事案番号（〇〇年度（あ）第〇

ごう ぶ つうち かん しょめんとう
○号) を付し、通知に関する書面等や

けっか かん しょめんとう
あっせん結果に関する書面等とともに

もうしたてないよう たんてき あらわ ひょうだい つ
申立内容を端的に表す表題を付け

かんりぼ でんじてききろく ぶく い か
た管理簿 (電磁的記録を含む。以下こ

じょう おな ほかん
の条において同じ。) に保管のうえ、

ねんどたんい かんり
年度単位で管理する。

ぜんこう さだ かんりぼ ほかんほうほうとう
3. 前項に定める管理簿の保管方法等は、

いいんかい じむきょく しょてい ほうほう
あっせん委員会事務局が所定の方法に

おこな
より行う。

だい じょう じじょうちようしゅ
第30条 (事情聴取)

あっせん^{いいんかい}委員会は、必要^{ひつよう}に応じ、期日^{おう きじつ}

を^{さだ}定めて、当事者^{とうじしゃ}、関係者^{かんけいしゃ}または参考人^{さんこうにん}

の出席^{しゅっせき}を^{もと}求め、直接^{ちよくせつ}、事情聴取^{じじょうちようしゅ}を行^{おこな}
うことができる。

2. 事情聴取^{じじょうちようしゅ}は、原則^{げんそく}として当事者別^{とうじしゃべつ}に

行^{おこな}う。ただし、あっせん^{いいんかい}委員会の判断^{はんだん}に

より当事者^{とうじしゃ}を同席^{どうせき}させて行^{おこな}うことがで
きる。

3. 第1項^{だい ころ}の規定^{きてい}により出席^{しゅっせき}を^{もと}求められ

た当事者^{とうじしゃ}は、原則^{げんそく}として自ら^{みずか}出席^{しゅっせき}しな

ければならない。ただし、当事者^{とうじしゃ}が

代理人^{だいにりにん}を出席^{しゅっせき}させ、または代理人^{だいにりにん}もし

くは^{ほさにん}補佐人とともに^{しゅっせき}出席することが

できせつ^{ひつよう}適切かつ必要とする旨の^{むね}申し出^{もう}をした^で

ばあい^{いいんかい}場合において、あっせん委員会が^{そうとう}相当で

あると^{みと}認め^{ばあい}た場合には、その^{だいにん}代理人を

^{しゅっせき}出席させ、または^{だいにん}代理人もしくは

^{ほさにん}補佐人とともに^{しゅっせき}出席することができる。

4. ^{しょういいんちょう}小委員長または^{かくだいしょういいんちょう}拡大小委員長は、

^{じじょうちょうしゅ}事情聴取における^{しんぎとうぜんぱん}審議等全般^{しき}を指揮す

る。

5. ^{じじょうちょうしゅ}事情聴取に^{しゅっせき}出席する^{とうじしゃ}当事者、^{だいにん}代理人、

^{ほさにん}補佐人、^{かんけいしゃ}関係者および^{さんこうにん}参考人（^{いか}以下

7. あっせん委員会事務局は、事情聴取に

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

じこう きろく でんじてききろく ぶく
事項を記録した電磁的記録を含む。) を

いじんかい ていしゅつ
あっせん委員会に提出して、あっせん

もうした と さ かにゆうぎんこう
の申立てを取り下げまたは加入銀行の

もうした たい どうい てっかい
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。

ぜんこう もうした と
2. 前項により、あっせんの申立てを取り

さ かにゆうぎんこう もうした
下げまたは加入銀行のあっせんの申立

たい どうい てっかい ばあい
てに対する同意を撤回した場合には、

とうがい い し ひょうじ てっかい
当該意思表示を撤回することはできな

い。

いじんかい だい こう きてい
3. あっせん委員会は、第1項の規定によ

こきゃく もうした とり さ
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

ばあい
場合には、そのあっせんを打ち切ること
ができる。

もうした ないよう きょぎ じじつ ひと
(1) 申立ての内容に虚偽の事実が認めら
れた場合

こきゃく ふんそう かいけつ てつづき ちゅう ぶんそう
(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

ふんそう かいけつ てつづき もう た ばあい
の紛争解決手続を申し立てた場合

とうじしゃ そうほう しゅちょう へだ おお
(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

とうじしゃ きてい いいんかい
(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

たんとうしゃ たい こきやく どうかつてき
担当者に対し、顧客から恫喝的または

きょうはくてき げんどう ばあい
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

じじつ みと ばあい
はない事実が認められた場合

2. あっせん委員会いいんかいは、前項ぜんこうの規定きていにより

あっせんを打ち切るときは、当事者双方とうじしゃそうほう

にその旨むねと打切日うちきりびを書面等しょめんとうにより通知つうち
する。

だい じょう あん ていじ かにゆうぎんこう
第34条 (あっせん案の提示・加入銀行の

あん そんちょうぎ む
あっせん案の尊重義務)

いいんかい ふんそう かいけつ し
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つ

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

ばあい かにゆうぎんこう そんなちよう
た場合には、加入銀行はこれを尊重し、

せいとう りゆう あん きよひ
正当な理由なくあっせん案を拒否して

かにゆうぎんこう とうがい
はならない。なお、加入銀行は、当該あ

あん じゅだく ばあい
っせん案を受諾しない場合には、その

りゆう しょめんとう ようしきにんい
理由を書面等（様式任意）によりあっせ

いいんかい せつめい
ん委員会に説明しなければならない。

いいんかい ぜんこう かにゆう
4. あっせん委員会は、前項による加入

ぎんこう とうがい あん じゅだく
銀行の当該あっせん案を受諾しない

りゆう しんぎ
理由について審議する。

いいんかい ぜんこう しんぎ
5. あっせん委員会は、前項における審議

けっか せいとう りゆう
の結果、これが正当な理由にもとづく

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

わか いけいやくしょ さくせい こきやく かにゆうぎんこう
く和解契約書を作成し、顧客、加入銀行

しやういじんちやう かくだいしやういじんちやう
および小委員長または拡大小委員長

れんしよ た ないよう
が連署その他それぞれがその内容を

かくにん きろく そち こう
確認したことを記録する措置を講じた

か づ ほかん
うえ、それぞれが各1通を保管する。

いいんかい わか いけいやくていけつご
2. あっせん委員会は、和解契約締結後の

わか ないよう かん じ む しょりとう てつづき
和解内容に関する事務処理等の手続の

けいか かにゆうぎんこう ほうこく もと
経過について、加入銀行に報告を求める

ことができる。

だい じやう ぶんそうかいけつてつづき しゅうりよう
第37条（紛争解決手続の終了）

いいんかい ぶんそうかいけつてつづき つぎ
あっせん委員会の紛争解決手続は、次

かくごう
の各号のいずれかに該当することとなっ
たときに^{しゅうりょう}終了する。

(1) 第26条第1項の^{てきかくせい}適格性の^{しんさ}審査の

^{けっか}結果、^{いご}以後の^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決手続を^{おこな}行わない

とする^{つうち}通知を^{とうじしゃ}当事者双方に^{おこな}行ったと
き

(2) 第32条に^{さだ}定める^{あっせん}あっせんの^{もうした}申立て

の^{とりさ}取下げまたは^{どうい}同意の^{てっかい}撤回があったと
き

(3) 第33条に^{さだ}定める^{あっせん}あっせんの^{うちき}打切り

があったとき

(4) 前条に^{ぜんじょう}定める^{さだ}和^{わか}解^い契^{けい}約^{やく}書^{くしょ}が^{ていけつ}締結さ

れたとき

(5) 他^たの指定紛争解決機関^{していふんそうかいけつきかん}への取次ぎ^{とりつ}の

ため、あっせん^{いいんかいじむきよく}委員会事務局^{だい}が第43

条^{じょうだい}第4項^{こう}に定める取次依頼書^{さだ}を作成^{とりつぎいらいしょ}を^{さくせい}

し^{とうがいきかん}当該機関^{そうふ}に送付したとき

2. 当事者^{とうじしゃ}の一方^{いっぽう}または双方^{そうほう}があっせん^{あん}案

または特別調停案^{とくべつちょうていあん}を受諾^{じゅだく}しなかった

場合^{ばあい}には、あっせん^{ふせいりつ}不成立により紛争^{ふんそう}

解決^{かいけつてつづき}手続は^{しゅうりょう}終了したものとし、あっせ

ん^{いいんかい}委員会は^{とうじしゃ}当事者双方^{そうほう}に対して^{たい}その旨^{むね}

を^{しょめんとう}書面等により^{つうち}通知する。

だい じょう ぶんそうかいけつてつづき ひこうかい
第38条 (紛争解決手続の非公開)

ぶんそうかいけつてつづき ひこうかい
紛争解決手続は、非公開とする。

とうじしゃとう ほうれい きてい
2. 当事者等は、法令の規定にもとづく

ばあい たせいとう りゆう ばあい のぞ
場合その他正当な理由がある場合を除

ぶんそうかいけつてつづき え じょうほう
き、紛争解決手続で得た情報および

しりょうとう ぶんそうかいけつてつづき かんけい もの
資料等を紛争解決手続に関係する者

いがい もの かいじ こうひょう
以外の者に開示または公表してはなら
ない。

だい じょう つうちほうほうとう
第39条 (通知方法等)

いいんかい じむきよく ぶんそうかいけつ
あっせん委員会事務局は、紛争解決

てつづき かん しょめんとう つぎ かくごう
手続に関する書面等であって次の各号の

いづれかに^{がいとう}該当するものは、^{とうじしゃ}当事者の

^{じゅうしょ}住所もしくは^{とうじしゃ}当事者が^{とく}特に^{してい}指定した

^{ばしょ}場所に^{かんい}簡易書留^{かきとめ}その他^たこれに^{じゅん}準ずる

^{ほうほう}方法によるか、または^{とうじしゃ}当事者が^{とく}特に^{してい}指定

した宛先に^{あてさき}電磁的^{でんじてきほうほう}方法^たその他の^{ほうほう}方法によ

^{そうふ}り送付する。

(1) ^{だい}第25条^{じょうだい}第1項^{こう}に^{さだ}定める^{もうしたてしょ}申立書の

^{うつ}写し

(2) ^{だい}第26条^{じょうだい}第4項^{こう}に^{さだ}定める^{もうした}申立ての

^{じゅりつうち}受理通知^{とうべんしょ}および^{うつ}答弁書の^{うつ}写し

(3) ^{だい}第27条^{じょうだい}第2項^{こう}に^{さだ}定める^い以後^いの^ご紛争^{ふんそう}

かいけつてつづき おこな つうち
解決手続を行わないとする通知

だい じょうだい こう さだ うちきりつうち
(4) 第33条第2項に定める打切通知

だい じょうだい こう さだ あん
(5) 第34条第2項に定めるあっせん案

だい じょうだい こう さだ とくべつちようてい
(6) 第35条第1項に定める特別調停

あん
案

だい じょうだい こう さだ わかいけいやくしょ
(7) 第36条第1項に定める和解契約書

だい じょうだい こう さだ しゅうりょうつうち
(8) 第37条第2項に定める終了通知

いいんかいじむきょく きじつ つうち
2. あっせん委員会事務局は、期日の通知

た ぜんこうかくごう いかい つうち
その他前項各号以外の通知であって

ふんそうかいけつてつづき ひつよう つうち こうとう
紛争解決手続に必要な通知は、口頭、

ふつう ゆうびん でんじてき ほうほう た
普通郵便または電磁的方法その他の

ほうほう おこな
方法により行うことができる。

だい じょう いいんかい かか てつづきじっし
第40条（あっせん委員会に係る手続実施

きろく さくせいとう
記録の作成等）

いいんかい じむきょく
あっせん委員会事務局は、あっせん

いいんかい ふんそうかいけつてつづき かん てつづき
委員会の紛争解決手続に関して、手続

じっしきろく さくせい ほぞん
実施記録を作成し保存する。

いいんかい じむきょく ぜんこう てつづき
2. あっせん委員会事務局は、前項の手続

じっしきろく ひと しょういいんかい
実施記録の一つとして、小委員会または

かくだいしょういいんかい かいさい つど ぎじろく
拡大小委員会が開催される都度、議事録

さくせい しょういいんちょう かくだい
を作成し、小委員長または拡大

しょういんちょう しょめい なついん う
小委員長の署名または捺印を受けなければならぬ。

ぜんこう ぎじろく にちじ ばしょ しゅっせきしゃ
3. 前項の議事録には、日時、場所、出席者

しめい しんぎじこう がいよう きさい
の氏名および審議事項の概要を記載する。

だい しょう ひみつ ほ じ 第4章 秘密保持

だい しょう ひみつ ほ じ 第41条 (秘密保持)

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ そうだんいん
全国銀行協会相談室の相談員、あつせ

いいんかいじむきょく たんとうしゃ くじょうしよりてつづき
ん委員会事務局の担当者、苦情処理手続

ふんそうかいけつてつづき かん こきやく
および紛争解決手続に関する顧客からの

い ぎ うけつけたんとうしゃ いいん ほん
異議の受付担当者、あつせん委員、本

きょうかい そうだん くじょう ふんそうかいけつぎょうむ
協会の相談、苦情および紛争解決業務の

たんとう じょうきん やくいん い かほん きょうかい たんとう
担当常勤役員（以下「本協会の担当

やくいん た ふんそうかいけつとうぎょうむ
役員」という。）、その他の紛争解決等業務

じゅうじ もの しょく
に従事する者またはこれらの職にあつ

もの せいとう りゆう ばあい のぞ
た者は、正当な理由がある場合を除き、

しょくむ かん し え ひみつ も
職務に関して知り得た秘密を漏らしては

ならない。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ そうだんいん
2. 全国銀行協会相談室の相談員、あつ

いいんかい じむきょく たんとうしゃ くじょうしより
せん委員会事務局の担当者、苦情処理

てつづき ふんそうかいけつてつづき かん こきゃく
手続および紛争解決手続に関する顧客

い ぎ うけつけたんとうしゃ いいん
からの異議の受付担当者、あつせん委員

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

きょうかい もと おう ぜんこう きてい
協会からの求めに応じ、前項に規定す

ひみつ ほ じ せいやくしょ ほんきょうかい ていしゅつ
る秘密保持誓約書を本協会に提出し

なければならない。

だい しょう ぜんたいかい ぶんかかい
第5章 全体会・分科会

だい しょう ぜんたいかい ぶんかかい
第42条 (全体会・分科会)

ほんきょうかい いいんかん いけん
本協会は、あっせん委員間での意見

こうかんと おこな もくてき
交換等を行うことを目的として、あっせ

いいんぜんいん こうせい ぜんたいかい いちぶ
ん委員全員で構成する全体会および一部

 いいん こうせい ぶんかかい せっち
のあっせん委員で構成する分科会を設置

する。

た ぜんたいかい ぶんかかい うんえい かか
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

ふんそう かいけつ てつづき ぶん てもとう
紛争解決手続に付することが適当と

はんだん こきやく たい むね
判断したときは、顧客に対してその旨を

せつめい とりつ かん こきやく い し
説明し、取次ぎに関する顧客の意思を

かくにん
確認する。

4. ぜんこう てつづき へ こきやく た してい
前項の手続を経て、顧客から他の指定

ふんそう かいけつ きかん ふんそう かいけつ てつづき
紛争解決機関における紛争解決手続へ

いこうきぼう かくにん
の移行希望を確認したときは、あっせん

いいんかいじむきょく すみ とうがい してい ふんそう
委員会事務局は速やかに当該指定紛争

かいけつきかん たい れんらく おこな
解決機関に対して連絡を行ったうえで、

べつ さだ ようしき とりつき いらいしよ
別に定める様式による取次依頼書を

さくせい そうふ あいてがた
作成し送付するとともに、相手方である

かにゆうぎんこう たい とりつ おこな むね
加入銀行に対して取次ぎを行った旨を
れんらく
連絡する。

かにゆうぎんこう た していぶんそうかいけつきかん
5. 加入銀行は、他の指定紛争解決機関に

くじょう しより てつづき ぶんそう かいけつ
おける苦情処理手続および紛争解決

てつづき かん とりあつかいきそく したが てきせつ
手続に関する取扱規則に従い、適切

たいおう おこな
な対応を行うものとする。

だい じょう くじょうしより ぶんそうかいけつてつづき
第44条（苦情処理および紛争解決手続に

かん きろく こうひょう
関する記録と公表）

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ くじょう うけつけ
全国銀行協会相談室は、苦情の受付と

たいおうじょうきょう きろく ほぞん
その対応状況を記録し保存するととも

に、^{しはんき}四半期ごとに^{ほんきょうかいぎょうむいいんかい}本協会業務委員会および^{りじかい}理事会に^{ほうこく}報告する。

2. ^{いいんかいじむきょく}あっせん委員会事務局は、^{ふんそうかいけつ}紛争解決

^{てつづき}手続についてその^{けいか}経過の^{ようりょう}要領および

^{けっか}結果を^{きろく}記録し^{ほそん}保存するとともに、^{しはんき}四半期

ごとに^{ほんきょうかいぎょうむいいんかい}本協会業務委員会および^{りじかい}理事会

^{ほうこく}に報告する。

3. ^{ほんきょうかい}本協会は、^{ぜん}前^{こう}2項の^{ほうこくないよう}報告内容を^{ていきてき}定期的

^{かにゆうぎんこう}に加入銀行にも^{つうち}通知するとともに、その

^{けんすう}件数および^{じあん}事案の^{がいようとう}概要等を^{こうひょう}公表するこ

とにより、^{どうしゆ}同種の^{くじょう}苦情や^{ふんそう}紛争の^{さいはつ}再発

ぼうし かくだいぼうし みぜんぼうし つと
防止・拡大防止および未然防止に努める。

だい じょう くじょう ぶんそう かん きろく
第45条（苦情および紛争に関する記録の

ひこうかい
非公開）

ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだんしつ う つ
全国銀行協会相談室が受け付けた

くじょう だい じょう さだ てつづきじっし
苦情、および第40条に定める手続実施

きろく いいんかい
記録などあつせん委員会があつせんを

おこな ぶんそう かん こべつ きろく
行った紛争に関する個別の記録は、

ひこうかい
非公開とする。

だい じょう かいぜん そち かんこくとう
第46条（改善措置および勧告等）

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ くじょう かいけつ
全国銀行協会相談室は、苦情の解決に

かん かにゆうぎんこう きてい ぶじゅんしゆ
関して、加入銀行にこの規程の不遵守が

みと はんだん ばあい すみ
認められると判断した場合には、速やか

ほんきょうかい ほうこく
に本協会に報告する。

2. ほんきょうかい ぜんこう ほうこく う
本協会は、前項の報告を受けたとき

とうがいかにゆうぎんこう じじょう ちょうしゆ
は、当該加入銀行から事情を聴取した

ひつよう おう ぎょうむいいんかい りじかい
うえで、必要に応じ、業務委員会、理事会

ないよう ほうこく りじかい
にその内容を報告する。また、理事会が

とうがい かにゆうぎんこう せいとう りゆう
当該加入銀行に正当な理由がないと

はんだん ばあい とうがいかにゆうぎんこう たい
判断した場合には、当該加入銀行に対し

きてい じゅんしゆ かいぜんとう
て、この規程を遵守するための改善等

ひつよう そち もと
必要な措置を求める。

3. あっせん^{いいんかい}委員会は、紛争^{ふんそう}の解決^{かいけつ}に関し^{かん}

て加入^{かにゆうぎんこう}銀行にこの規程^{きてい}の不遵守^{ふじゅんしゅ}が認め^{みと}

られる^{ばあい}場合には、あっせん^{いいんちょう}委員長は、本^{ほん}

協会^{きょうかい}理事会^{りじかい}にその内容^{ないよう}を報告^{ほうこく}する。

4. 本協会^{ほんきょうかい}理事会^{りじかい}は、第34条^{だい}第5項^{じょうだい}ま^{こう}

たは前項^{ぜんこう}の報告^{ほうこく}を受け^うたときは、当該^{とうがい}

加入^{かにゆうぎんこう}銀行から事情^{じじょう}を聴取^{ちようしゅ}したうえで、

当該^{とうがい}加入^{かにゆうぎんこう}銀行に^{たい}対して、この規程^{きてい}を

遵守^{じゅんしゅ}するための改善^{かいぜん}等^{とう}必要^{ひつよう}な措置^{そち}を求

めることができる。

5. 本協会^{ほんきょうかい}は、第2項^{だい}および前項^{こう}の改善^{ぜんこう}^{かいぜん}

そ ち かか がいよう こうひょう
の措置に係る概要を公表することがで
きる。

だい じょう ぶんそうかいけつとうぎょうむ おこな しょくいん
第47条（紛争解決等業務を行う職員の

かんとくたいせい
監督体制）

ほんきょうかい けんしゅうとう ぜんこくぎんこう
本協会は、研修等により全国銀行

きょうかいそうだんしつ そうだんいん いくせい つと
協会相談室の相談員の育成に努める。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ そうだんいん
2. 全国銀行協会相談室の相談員および

いいんかいじむきょく たんとうしゃ おこな
あっせん委員会事務局の担当者が行う

ぶんそうかいけつとうぎょうむ かかるかんとく ほんきょうかい
紛争解決等業務に係る監督は、本協会

たんとうやくいん おこな
の担当役員が行う。

だい じょう くじょうしより てつづき ふんそうかいけつ
第48条 (苦情処理手続および紛争解決

てつづき かん こきやく いぎ うけつけとう
手続に関する顧客からの異議の受付等)

ほんきょうかい ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ おこな
本協会は、全国銀行協会相談室が行

くじょうしより てつづき いいんかい
う苦情処理手続およびあっせん委員会が

じっし ふんそうかいけつてつづき かん いぎ う
実施する紛争解決手続に関する異議を受

つ れんらくさき ほんきょうかい
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。

ほんきょうかい ぜんこう さだ いぎ う つ
2. 本協会は、前項に定める異議を受け付

ばあい せい い たいおう
けた場合、誠意をもって対応する。

ほんきょうかい だい こう さだ いぎ たい
3. 本協会は、第1項に定める異議に対し

そち こう ばあい たらかじ
て措置を講じた場合には、予めその

じゅうしょ しめい でんわばんごう あき
住所、氏名、電話番号を明らかにした

いぎ もうしでしゃ たい ないよう
異議の申出者に対して、その内容および

こう そち れんらく
講じた措置を連絡する。

だい じょう いいんかい うんえい こんだんかい
第49条（あっせん委員会運営懇談会の

せっち
設置）

ほんきょうかい きてい ぜんこく
本協会は、この規程にもとづく全国

ぎんこうきょうかい そうだんしつ くじょうしより てつづき
銀行協会相談室における苦情処理手続、

いんかい ぶんそう
およびあっせん委員会における紛争

かいけつてつづき こうせい えんかつ うんえい じっし かん
解決手続の公正・円滑な運営・実施に関

がいぶゆうしきしゃ いけん ちょうしゆ ぶんそう
して、外部有識者の意見を聴取し、紛争

かいけつてつづきとう かいぜん やくだ
解決手続等の改善に役立てるため、あつ

いいんかい うんえい こんだんかい (い か うんえい
せん 委員会 運営 懇談会 (以下 「運営

こんだんかい せっち
懇談会」という。)を設置する。

うんえいこんだんかい うんえいきてい べつ さだ
2. 運営懇談会の運営規程は別に定める。

うんえいこんだんかい いいんちょう だい
3. 運営懇談会は、あっせん委員長から第

じょうだい こう ほうこく う ほん
23条第2項の報告を受けたときは、本

きょうかいり じかい ないよう ほうこく
協会理事会にその内容を報告するとと

いいんかい どうしゆ ふとう
もに、あっせん委員会に同種の不当な

えいきょう あた たいせい
影響を与えることがないように、態勢

せいびとう かいぜん そち もと
の整備等の改善の措置を求める。

うんえいこんだんかい ひつよう おう ぜんこう
4. 運営懇談会は、必要に応じて前項の

かいぜん そち かか がいよう こうひょう
改善の措置に係る概要を公表すること
ができる。

だい じょう とどけで
第50条（届出）

かにゆうぎんこう くじょう ぶんそう かいけつ
加入銀行は、苦情または紛争の解決に

かん ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
関して全国銀行協会相談室またはあつ

いいんかいじむきょく れんらく う つ
せん委員会事務局からの連絡を受け付け、

たいおう たんとう ぶしよ せきにんしゃめい
対応する担当の部署およびその責任者名

とうほんきょうかい とど で
等を本協会に届け出なければならない。

ぶしよ せきにんしゃとう へんこう ばあい
部署および責任者等に変更のあった場合

おな
も同じとする。

だい じょう うんえいようりょう せいてい
第51条 (運営要領の制定)

きてい うんえい かん ひつよう じこう
この規程の運営に関し必要な事項は、

くじょう しょり てつづき ふんそう かいけつ てつづき とう
苦情処理手続および紛争解決手続等の

じっし かん うんえいようりょう さだ
実施に関する運営要領に定める。

だい じょう きてい かいせい
第52条 (規程の改正)

きてい かいせい ほんきょうかいり じ かい
この規程の改正は、本協会理事会の

けつぎ かいせい こうりよく ぎんこうほうとう さだ
決議による。改正の効力は銀行法等の定

めにもとづく にか う しょう
めにもとづく認可を受けたときから生
じる。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則（平成22年9月10日）

きてい へいせい ねん がつ にち
この規程は、平成22年10月1日から

しこう
施行する。

きてい しこうびまえ きゅう くじょう かいけつ
2. この規程の施行日前に旧「苦情の解決

そくしん かん きそく い か
促進とあっせんに関する規則」（以下

きゅうきそく さだ
「旧規則」という。）の定めるところに

ほんきょうかい とくべつかいいん ぜんこくかくち
より本協会の特別会員である全国各地

ぎんこうきょうかいぎんこう そうだんじょ う
の銀行協会銀行とりひき相談所が受け

つ くじょう きてい しこうび
付けた苦情のうち、この規程の施行日に

くじょう かいけつ しえん てつづき しゅうりょう
おいて苦情の解決支援手続が終了し

とうがい くじょう もう
ていないものについて、当該苦情を申し

で こきやく きぼう 出た顧客が希望した場合は、ばあい 旧規則に

てつづき しゅうりょう もとづく手続を終了し、しこう び いかう 施行日以降に

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ 全国銀行協会相談室が受け付けたもの

としてこのきてい てきよう規程を適用する。ただし、

とうきょうぎんこうきょうかい せっち ぎんこう 東京銀行協会が設置する銀行とりひ

そうだんじょ う つ くじょう き相談所が受け付けた苦情については、

きゅうきそく 旧規則にもとづく手続をてつづき しゅうりょう終了し、しこう施行

び 日にぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ全国銀行協会相談室が受け付けた

ものとしてこのきてい てきよう規程を適用する。

3. ぜんこうほんぶん 前項本文の規定を適用するにあたって

は、ぎんこう 銀行とりひきそうだんじょ相談所は当該顧客に

ぜんこう きてい しゅし せつめい りょうかい え
前項の規定の趣旨を説明して了解を得

きゅうきそく さだ くじょうじれい
たうえで、旧規則の定めによる苦情事例

ほうこく ただ ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだんしつ
報告を直ちに全国銀行協会相談室に

そうふ
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）

きてい かいせい へいせい ねん がつ
この規程の改正は、平成26年10月1

にち しこう
日から施行する。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則（平成28年10月20日）

きてい かいせい へいせい ねん がつ
この規程の改正は、平成28年11月

にち しこう
21日から施行する。

ふそく れいわ ねん がつ にち
附則（令和3年1月14日）

きてい かいせい れいわ ねん がつ
この規程の改正は、令和3年3月1

にち しこう
日から施行する。