

第2版

ぎん こう
銀行とトラブル
になったら？

ぜん ぎん きょう エー ディー アール
全銀協ADR

かい けつ
で解決！



案内人 ごじょうさん

消費者問題に詳しく、
“ごじょう互譲せいしんの精神”がモットー。
世話好きで和菓子が好き♪



一般社団法人
全国銀行協会



本冊子には音声コードが付いて
います。専用装置やスマホアプリで
読み取ることができます。





お隣さんが、銀行と
トラブルになっているみたい。
裁判かも、って言ってたわ。

裁判するには、お金も時間も
かかるしなあ…そうだ!
ごじょうさんに聞いてみようか。

こんにちは、ごじょうです。お隣さん、大変そうねえ…
裁判をせずに、
話し合いで解決を目指すADR(※)
制度を利用してはどうかしら。



エーディーアール???



ADRは、消費者保護を目的に始まった国の制度です。
全国銀行協会(全銀協ADR)は、国から
「指定紛争解決機関」としての指定を受け、
中立・公正に運営されているので安心ですよ。

へえ〜! もっと詳しく教えてください!

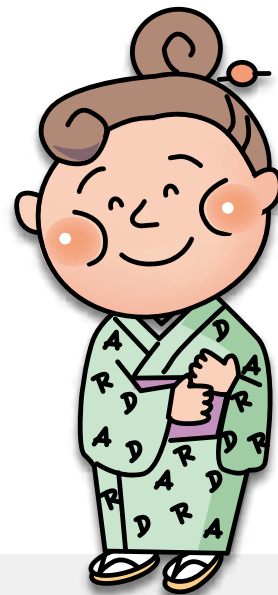


※ADRとは、
Alternative (代替的)、Dispute (紛争)、Resolution (解決) の頭文字

本冊子では、銀行とトラブルになった場合の解決方法を一例として、分かりやすく紹介しています。
トラブルを円滑に解決するための参考になれば幸いです。

※手続の詳細に関しては、「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」で定めています。

<https://www.zenginkyo.or.jp/adr/about/rules/>



目次



はじめに

銀行とトラブルになったら?	2~3 ページ
全銀協ADRとは?	4 ページ



苦情処理手続

相談室でどのように対応するの?	6 ページ
苦情はどんな流れで解決するの?	7 ページ
どんな苦情を聞いてくれるの?	8~9 ページ
苦情が解決しない場合は?	10 ページ



紛争解決手続

あつせんとは何ですか?	12 ページ
あつせんと裁判は何が違うの?	13 ページ
あつせんは、どんな流れで進むの?	14~15 ページ
事情聴取当日の具体的な流れは?	16 ページ
あつせん委員は、どんな人ですか?	17 ページ
あつせんにはどんな申立てがあるの?	18 ページ
《コラム》申立てが不受理になる場合	18 ページ
和解の鍵は「互譲の精神」	19 ページ



全銀協ADRとは？

全銀協ADRは **① 苦情処理手続** と **② 紛争解決手続** の2つの手続で、お客さまと銀行とのトラブル解決を目指します。



① まずは、相談室で 苦情処理手続

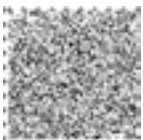
お客さまからの苦情を相談員が受け付け、苦情処理手続により、解決を目指します。



② あっせん委員会で 紛争解決手続

苦情処理手続で解決しない場合は、紛争解決手続を利用することができます。

※あっせん委員会の判断により紛争解決手続を行わない場合があります。



① まずは、相談室で
苦情処理手続

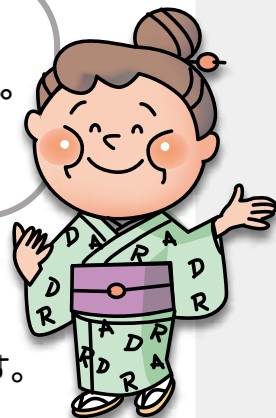




どこで、どのように苦情を受け付けてくれるの?
費用はかかりますか?

全銀協相談室が、電話で受け付けます(※1)。
来所やWebでも受け付け(※2)てくれますよ。

苦情の受付は無料です。



※1 聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭によるコミュニケーションを行うことが困難なお客さまは、Webの「相談・苦情受付フォーム」で受け付けます。

<https://www.zenginkyo.or.jp/handicap/>

※2 来所をご希望の方は、事前に電話予約が必要です。

Webの場合は、相談室から電話でご連絡いたします。



本当に公正に対応してもらえるのかしら?
銀行員が対応したりしない?

銀行員ではなく、相談員が対応しますよ。
相談員の多くが、消費生活に関する資格をもち、**中立・公正に対応**します。



苦情くじょうはどんな流れながで解決かいけつするの？



1. 受付うけつけ

相談員に、銀行とのトラブル内容、損失状況、どのような解決をしたいかなどを電話で、または直接訪問して伝えます。



2. 取次とりつぎ

相談員が、苦情を銀行に伝え、解決を求めます。相談室は、その後の銀行の対応状況をフォローします。



3. 対応たいおう

銀行が直接お客さまの対応にあたり、トラブルを解決していきます。



! ご注意

相談員が銀行に、お客さま対応の指導や命令をする権限はありません。また、法律の解釈や判断に関する回答を行うことはできません。

苦情処理手続



どんな苦情を聞いてくれるの？

苦情例①

しつこい勧誘

金融商品案内の電話は不要と伝えても、
銀行担当者が代わるたびに、
かかってきて困る…

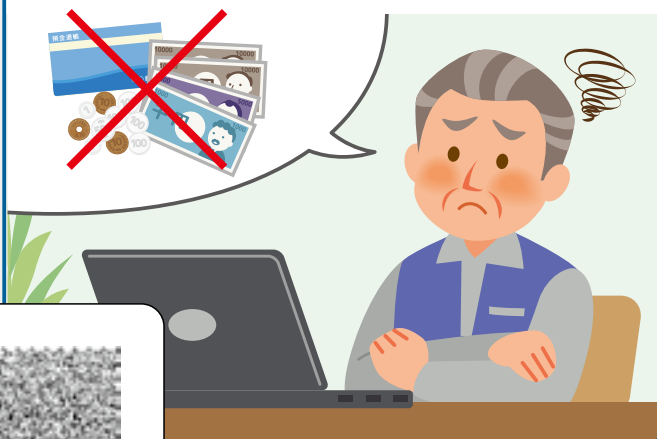


解決の一例▶相談員に確認してもら
と、銀行支店内での引継ぎが徹底され
ていないことが分かった。銀行が謝罪
し、再発防止に努めることで解決した。

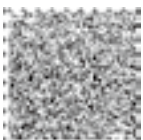
苦情例②

振り込めない

ネットバンキングで振込が突然できな
くなった。銀行に問い合わせたが、説明が
理解できない…



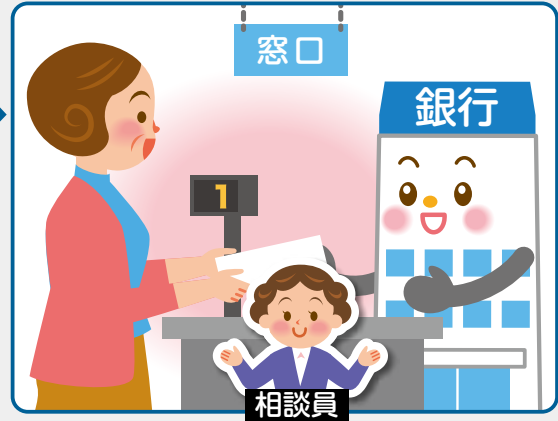
解決の一例▶ワンタイムパスワードが
必要だったのに、手続きしていないこと
が分かった。銀行から必要な手続を丁
寧に説明してもらい、解決した。



苦情例③

ほん にん い がい はらい もと 本人以外の払戻し

母が入院中で窓口に行けない。母の口座から入院費を払い戻したいが、銀行から断わられて…



解決の一例▶銀行から、病院に請求書を出してもらうよう提案を受ける。払い戻すのではなく、入院費を請求書の支払先に振り込むことができ、解決した。

苦情処理手続



苦情例④

ほ けん しょう ひん 保険商品

銀行で「変額年金保険」を契約した。その後、元本割れするかもしれないと言われたが、そんな話は聞いていない…。

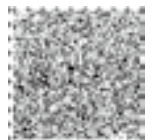


解決の一例▶その後、銀行からリスクについて丁寧な説明を受けた。満期まで途中解約しなければ元本割れしないと聞いて解決した。

※8～9ページの事例は、**苦情解決の一例**です。

状況によって様々な解決方法があり、

必ずしも**解決例記載の対応がなされるとは限りません。**

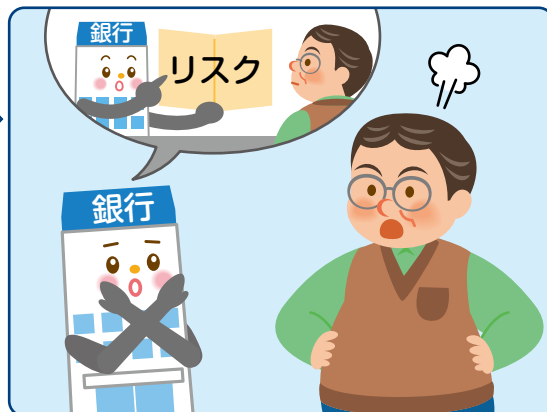


苦情が解決しない場合は？

苦情例⑤

投資信託

銀行で投資信託を購入したが、
こんなに損失が出るとは聞いていない！



銀行からは「販売時にリスクを説明したので問題はない」と回答がきた。でも、
銀行の回答に納得できない…。

お客さまと銀行の間で、トラブルが解決しなかった場合には、
「紛争解決（あっせん）ふんそうかいけつ 手続てつづき」を利用することができます。



② あっせん委員会で 紛争解決手続

※事案によっては、手続ができない「不受理」になる場合があります。



不受理となる事例は
18ページ参照

② あっせん委員会で
紛争解決手続



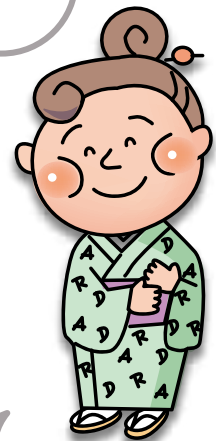
あっせんとは何ですか？^{なん}



中立な立場のあっせん委員会が、
お客さまと銀行の両方から主張を聞き、
解決する制度です。



あっせんは、お互いに主張を譲り合って
解決を目指すので、和解が成立しない場合は、
残念ながら、あっせんは終了します。



訴訟を行うこともできますが、
まずは弁護士等に相談するとよいですね。



あっせん^{さい ばん なに ちが}と裁判は何が違うの？

あっせんは、裁判のように判決によって強制的に解決を図るものではなく、お客さまと銀行の双方の意思にもとづき和解を図るものです。

裁判とあっせんの比較表

	裁判	あっせん
手数料	有料	無料 ※交通費、郵送費等は自己負担
期間	長期間	6～8カ月 程度
結論	強制力のある判決	譲り合いによる和解

紛争解決手続



あっせんのメリットは、裁判と比べて
手数料がかからず、
期間が短い ことですね。



あっせんは、どんな流れで進むの？



1. 手続の説明

相談員から、「紛争解決（あっせん）手続」の説明を受けます。銀行側には、相談員からあっせんの意向を伝えてもらいます。



2. 申立書の送付

「申立書」に必要事項を記入し、「本人確認書類（運転免許証や健康保険証）」「証拠書類（契約書やパンフレット）」と一緒に、あっせん委員会事務局宛てに郵送します。

「申立書」は、記載例を見ながら記入できます。まずは書ける範囲で、トラブルになった商品名、契約日、銀行に何を求めるかなどが記入されていれば大丈夫です。



3. 審査

あっせん委員会では、銀行からの「答弁書」を受領した後に、お客さまからの申立てを受理するか審査します。

受理

→ 「4. 資料の提出」へ

不受理

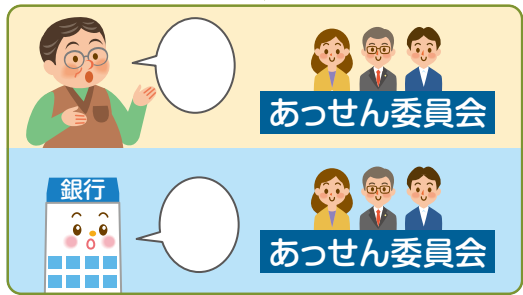
※不受理となる事例は18ページ参照





4. 資料の提出

申立てが受理されると、受理された旨の通知書と銀行の「答弁書の写し」が届きます。その後、銀行の主張に反論するための「主張書面」「追加資料」などを郵送します。



5. 事情聴取

当日の流れは
16ページ参照

事情聴取は本人が出席して、あっせん委員からの質問に直接答えます（弁護士は原則不要です）。

銀行と本人との対面はありません。

会場は、東京、大阪を始めとした各地の銀行協会です。

ご高齢の方、車椅子を利用される方、その他会場への来訪にご不安がある方は、あっせん委員会事務局にその旨をご相談ください。

打切り

双方の主張に隔たりが大きい等、あっせん成立が見込めないと判断された場合には、手続は打切りになります。



6. あっせん案の検討

あっせん委員会から「あっせん案（和解案）」が出されますので、双方が同意した場合には、あっせんが成立し、「和解契約書」が作成されます。

あっせん成立

→和解へ

あっせん不成立

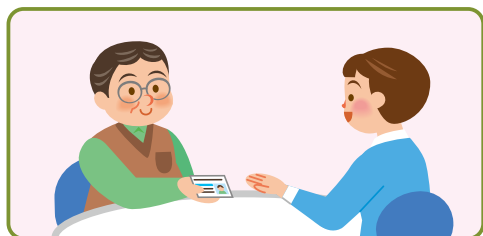
お客さまと銀行の一方または双方が「あっせん案」を受諾しなかった場合は紛争解決手続が**終了**します。

紛争解決手続



事情聴取当日の具体的な流れは？

事情聴取は、原則としてお客さま、銀行、別々に行います。全体で概ね3時間くらいで終わりますが、事案によっては、短時間で終わる場合や、さらに長時間になる場合があります。



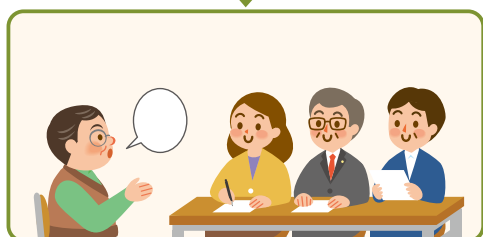
1. 本人確認

会場に到着すると、係員が控室に案内してくれます。そこで本人確認の手続があります。



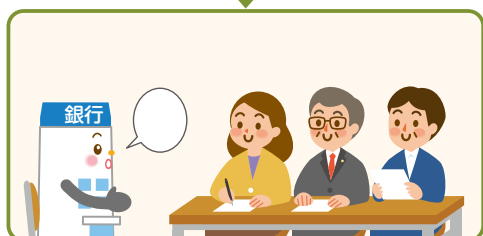
2. 会議室へ移動

その後、事情聴取を行う会議室へ移動します。



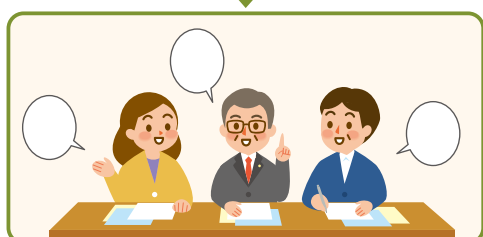
3. お客さま事情聴取 (1時間程度)

3名のあっせん委員紹介後、委員から、一問一答で質問されます。覚えていないこと、分からないことはそのように答えれば大丈夫です。聴取が終わり次第退出し、控室で待ちます。



4. 銀行事情聴取 (1時間程度)

銀行も同様に、3名のあっせん委員から事情聴取を受け、終了後退室します。



5. あっせん委員会協議

3名のあっせん委員が、あっせんの原案を提示できるかどうかを協議します。

(注) 事案により3~5を複数回行う場合があります。

あっせんの原案提示

あっせん委員から、あっせんの原案とその理由の説明があります。応諾するかどうか持ち帰って検討し、後日、電話で事務局に連絡することもできます。

打切り

和解が見込まれない場合、打切りとして手続は終了します。



あっせん委員は、どんな人ですか？

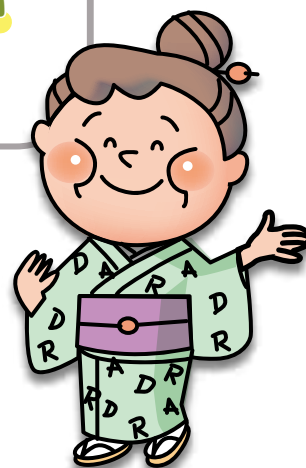
あっせん委員会は3人の委員で構成されています。

委員は、弁護士、消費者問題専門家、金融業務の有識者等です。

あっせん委員としての適性を十分に確認して選任されています。

中立・公正な立場で判断ができるか、
銀行との特別な利害関係がない

など、確認して選任されているんですよ。



紛争解決
手続



お客さま

あっせん委員には、
銀行員はいません。

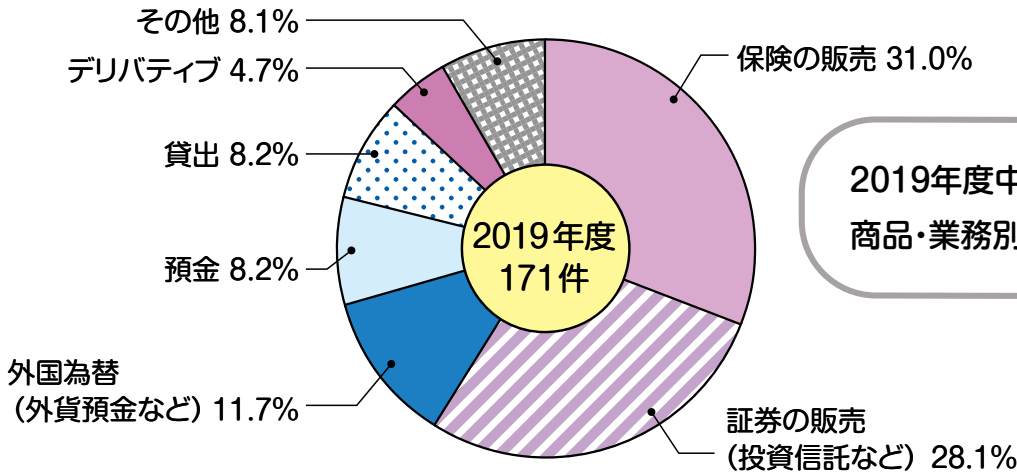


銀行



あっせんにはどんな申立てがあるの？

証券や保険などの金融商品に関することや、銀行の預金や貸出に関する申立てがあります。



2019年度中の新規申立てについて商品・業務別に見てみましょう。



《コラム》申立てが不受理になる場合

あっせん委員会の判断で、事実確認が著しく困難な場合や、銀行の経営方針等に係わる事案、経済的損失が認められない場合等は申立てが受理されず、手続を行わない場合があります。

【例1】融資に係わる判断

お客さま「住宅ローンの審査が通らない」
銀行「行内の審査の結果で、融資はできない」



申立て不受理

あっせん委員会：
銀行の経営方針や
融資態度に係わるもの

【例2】昔の定期預金の払戻し

お客さま「20年以上前に預け入れたはずの定期預金の払戻しを求めたが拒否された」
銀行「本件預金は既に解約されているため、お客さまの要求には応じることができない。」



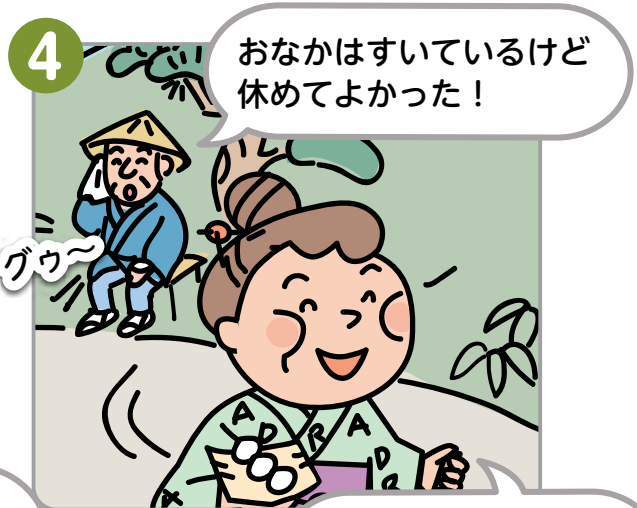
申立て不受理

あっせん委員会：お客さまから提出された証拠書類および事情聴取では、トラブルの核心となる事実確認が著しく困難





ごじょうさんが休憩しようと峠の茶屋を目指していると…



これは、これは！
お礼におだんごを
どうぞ。

休憩できなかったけど
おだんごを食べれば
まだ歩けるわ！

「互譲の精神」とは？

「互譲の精神」とは、**主張を譲り合う気持ち**のことです。

お客さま、銀行の両方が、勝ち負けを決めたり、白黒付けることを避け、
お互い相手を思いやる**「互譲の精神」**が**和解**につながります。

紛争解決手続



苦情の受付窓口は？

ぜん こん ぎん こう きょう かい そう だん しつ

全国銀行協会相談室



または

イーナットク
0570-017109

03-5252-3772

※通話料がかかります

所在地

東京都千代田区丸の内1-3-1 銀行会館

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

※来所をご希望の方は、事前に電話予約が必要です

お気軽にご相談ください



しょう 障がいのある方へ

●聴覚の障がいや言語障がいなどにより

口頭によるコミュニケーションを行うことが困難なお客さまへ

Webの「相談・苦情受付フォーム」をご利用ください。

<https://www.zenginkyo.or.jp/handicap/>

●視覚に障がいのある方（弱視のお客さま）へ

全国銀行協会相談室やあっせん委員会の手続などについて、
大活字によるページをご用意しております。

発行

一般社団法人 全国銀行協会

〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1 銀行会館

<https://www.zenginkyo.or.jp/>

発行日

2021年2月



この冊子は、様々な方のご意見を伺って制作されています。
カラーユニバーサルデザインの第三者機関で認証されています。

