

【申立書記載事項について】

(記載欄が不足する場合は、別の紙に記載いただき、申立書に添付のうえご提出ください。
なお、ご提出いただいた申立書及び資料は全て白黒で印刷いたします。)

【様式1：顧客用（運営要領11条関係）】

年 月 日

・ご記入日をお書きください。

あっせん申立書

一般社団法人全国銀行協会
あっせん委員会 殿

申立人の氏名(自署)
ふりがな

郵便番号 〒

住所

電話

携帯電話

・署名（自署）してください。
・記名（テキスト入力）する場合は、氏名の横に押印してください。
・法人にあつては、その「法人名、代表者役職名（代表取締役等）、代表者名」をお書きください（押印不要）。

法人にあつては、その名称、代表者の氏名および主たる事務所の所在地

・郵便番号、住所、電話番号、携帯電話番号をお書きください。

下記の紛争についてあっせんをお願いいたします。

このあっせんをお願いするに当たっては、全国銀行協会の「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」等に従い、誠実に紛争の解決に努力いたします。

また、相手方の答弁書・主張書面の写し、それらの書類に添付された資料・証拠書類等のほか、あっせん案や和解契約書などあっせん手続において入手した情報を、法令の規定に基づく場合その他正当な理由がある場合を除き、あっせん手続に関係する者以外の者に対し開示または公表いたしません。

記

1. 紛争の相手方

(1) 相手方銀行名
(紛争が発生した営業店名)
(担当者名)

(2) 相手方銀行代理業者名
(紛争が発生した営業所名又は事業所名)
(担当者名)

・紛争が生じた相手方の銀行名、営業店名、担当者の氏名を記載してください。
・販売担当者が不明な場合にはその旨を記載してください。

・記載欄が不足する場合には、別の紙に書いていただいで差し支えありません。その場合、「別紙参照」と記載してください。

2. 申立ての趣旨

- ・以下の例のように、申立対象商品、申立対象契約等を明らかにするとともに、銀行にどのようなことを求めるかを具体的かつ明瞭に記載してください。
- ・損害金の補てんを求める場合には金額も記載してください。
(例) ○年○月○日にX銀行から購入した投資信託「▲▲▲」により生じた損害 ■■円を支払ってほしい。
- ・申立対象商品が解約済みか否か（解約済みの場合は解約日）も記載してください。

3. 紛争の要点

(1) 紛争の原因となった事実関係

- ・銀行との間でトラブルになった事案の発生から現在に至るまでの経緯を時系列に沿って記載してください。
- ・投資商品の損失補てんを求める場合、銀行からの説明内容、銀行とのこれまでの取引内容、投資経験、購入の目的、他の金融機関を含めての金融資産について記載していただくとう手続きがスムーズに進みます。

(2) 相手方銀行との交渉経過

- ・銀行への苦情の申し出から現在に至るまでの経緯を時系列に沿って記載してください。

(3) 事実関係についての私（または当社）と相手方銀行との主張の対立点

- ・銀行の主張とお客さまの主張が、どのように異なるのか整理して記載してください。
(例)商品内容やリスクについて説明を受けていない。

4. 資料・証拠書類

- ・銀行から交付・説明を受けたパンフレット・目論見書、記入した申込書等の資料を申立書とともにご提出ください。
- ・投資商品の損失補てんを求める場合、その商品の購入時の資料（解約済みであれば解約時の資料も）及び直近の損益状況（解約済みであれば解約時の損益状況）がわかる資料があれば提出してください。
- ・**提出された資料自体は返還できません**ので、資料の原本を保存しておきたい場合は、コピーした資料を提出してください。
- ・**ご提出いただいた資料は全て白黒で印刷いたします**。カラー資料としてあっせん手続において利用されることをご希望の場合は、当該カラー資料を6部ご提出ください。
- ・資料が現存していない場合には、そのことを記載してください。

5. 送達場所^(注)

- ・申立書1頁目記載の住所と異なる場所への資料送付を希望される場合は、その住所を記載してください。

^(注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達の場所を記載する。

【同意事項】

- 1 「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」に関する同意について
私（または当社）は、一般社団法人全国銀行協会（以下「全国銀行協会」という。）が定めた「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」（以下「業務規程」という。）に従うこと。
- 2 あっせん手続において入手した資料および情報等に関する同意について
私（または当社）は、相手方の答弁書・主張書面の写し、それらの書類に添付された資料・証拠書類等のほか、あっせん案や和解契約書などあっせん手続において入手した情報を、法令の規定に基づく場合その他正当な理由がある場合を除き、あっせん手続に関係する者以外の者に対し開示または公表しないこと。
- 3 個人情報等の取扱いに関する同意について
 - (1) 相手方銀行（紛争の相手方に銀行代理業者が含まれる場合は、当該銀行代理業者を含む。以下同じ。）が、あっせん委員会（あっせん委員会事務局を含む。以下同じ。）に対し、相手方銀行の有する私（または当社）に関する資料・証拠書類等の情報を提出し、あっせん委員会が、あっせん手続のために、これらを利用すること。
 - (2) あっせん委員会が、あっせん手続において必要な場合に、その指定した参考人等に対し、相手方銀行またはあっせん委員会の有する私（または当社）に関する資料・証拠書類等の情報を提供し、参考人等が、あっせん委員会からの照会への回答等のために、これらを利用すること。
 - (3) あっせん委員会が、私（または当社）があっせん委員会に対して提出した資料・証拠書類等の情報を相手方銀行に交付し、相手方銀行が、答弁書や主張書面等あっせん委員会に提出する書面を作成するために、これらを利用すること。
 - (4) あっせん委員会が、私（または当社）および相手方銀行があっせん委員会に対してすでに提出した資料・証拠書類等の情報を、私（または当社）が申し立てた他のあっせん事案の審議に当たり利用すること。
 - (5) 全国銀行協会が、関係者のプライバシーに配慮したうえで、あっせん事案の概要等を加入銀行へ通知すること、また公表すること。

※全国銀行協会は、指定紛争解決機関として、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、利用者の予見可能性を高め、指定紛争解決機関としての信頼性を向上させるとともに、相手方銀行以外の金融機関において同種の苦情および紛争を未然に防止するために、個人を特定できない形で紛争解決業務に関する情報の提供および公表を行うこととしております。また、あっせん事案の公表に当たっては当協会ホームページへの掲載等の適切な方法により行うこととしております。

 - (6) あっせん委員会が各地の銀行協会で開催される場合において、入館手続のために、私（または当社）を特定するために必要な氏名等の情報が、当該銀行協会に提供されること。

※なお、あっせん委員会および相手方銀行は、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。
- 4 反社会的勢力に関する同意について
 - (1) 私（または当社）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」第2条各項に定める反社会的勢力のいずれにも該当しないこと。
 - (2) 私（または当社）の個人情報等が、反社会的勢力に係る確認等のために公的機関および全

国銀行協会が業務を委託した弁護士等に提供されることがあること。

(3) 私（または当社）が反社会的勢力であることを理由として手続が行われなくなったために生じた損害等については、全国銀行協会は一切の責任を負わないものとする。

5 通知方法に関する同意について

あっせん手続に関する書類等につき、住所不明または受取拒否等の理由によって、業務規程等に定める方法によっても私（または当社）の住所または私（または当社）が指定した場所（以下「住所等」という。）において当該書類等が到達しない場合には、私（または当社）が届け出た最後の住所等に宛てて書留郵便その他配達を証明できる方法により当該書類等を発送すること。また、この場合において、書留郵便その他配達を証明できる方法により当該書類等が到達しなかったときであっても、通常到達すべき時に到達したものとみなすこと。

私（または当社）は、このあっせんをお願いするに当たり、上記の内容について予め同意します。

年 月 日

申立人の氏名（自署） _____

代理人の氏名（自署） _____

- ・署名（自署）してください。
- ・法人にあつては、その「法人名、代表者役職名（代表取締役等）、代表者名」を署名（代表者による自署または記名・押印）してください。
- ・記名（テキスト入力）する場合は、氏名の横に押印（申立書 1 頁目と同一の印鑑）してください。
- ・申立人のほかに代理人がいる場合には、**双方**の署名（自署）が必要です。
- ・複数の代理人がいる場合には、代理人**全員**の署名（自署）が必要です。（署名欄等は適宜ご作成ください。）
- ・代理人のみの署名（自署）は、成年後見人等の法定代理人以外は認めていません。