

# トラブル解決には「あっせん委員会」をどうぞ。

## 「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** 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。  
※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。  
※申立ては、あっせん委員会事務局（東京）で受け付けています。

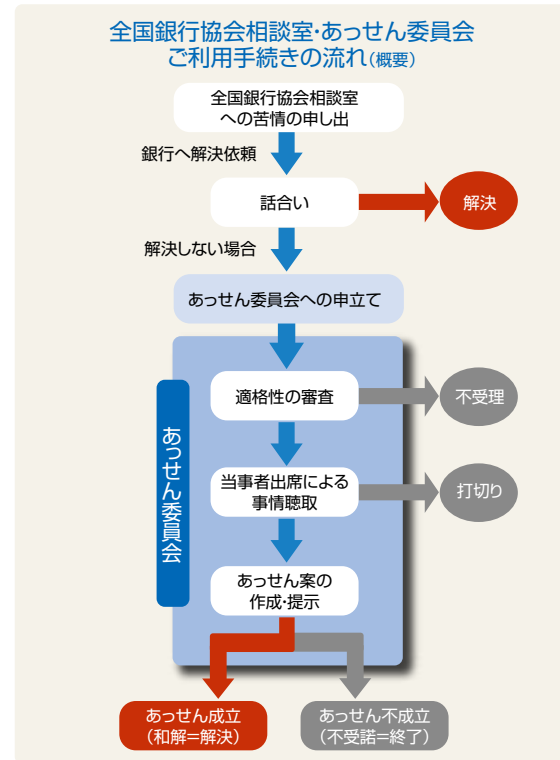
**2 point** 「あっせん委員会」では、お客さまと銀行の双方から資料等の提出を受けたうえで、事情をお聞きし、解決のためのあっせん（和解）案を提示します。  
※あっせん委員会があっせん成立の見込みがないと判断した場合には紛争解決手続を打ち切ることがあります。  
※あっせん委員会は、その判断により特別調停案（原則として銀行が受諾しなければならない和解案）を提示することがあります。

**3 point** 「あっせん委員会」は、東京、大阪を始めとした、各地の銀行協会で開催しています。また、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」へ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。

全国銀行協会相談室およびあっせん委員会は受け付けた苦情・紛争が他の指定紛争解決機関における手続に付することが適当と判断した場合は、お客さまのご希望を確認のうえ、他の指定紛争解決機関に取り次ぐことがあります。



## （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\*

- 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
- 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. 個人データの共同利用について

当協会は、お客さまから寄せられる相談・苦情について迅速に対応し、お客さまの声を銀行界としてのサービス向上等の取組みにより一層生かすために、全国銀行個人情報保護協議会および銀行とひき相談所を設置する銀行協会（以下「相談所設置銀行協会」という。）との間で、以下のとおり、個人情報保護法第23条第5項第3号にもとづく個人データの共同利用を行っております。

### （1）共同利用する個人データの項目

当協会、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が相談・苦情の受付・対応において取得したお客さま（お客さまが取引の当事者ではない場合は、取引の当事者も含みます。）の情報（氏名、性別、相談・苦情の内容、相談・苦情の対象となる銀行名、支店名等）

### （2）共同利用者の範囲

- 当協会
- 全国銀行個人情報保護協議会
- 相談所設置銀行協会  
(相談所設置銀行協会、中面の一覧をご参照ください。)

### （3）利用目的

- お客さまからの相談・苦情への対応
- お客さまのお取引銀行に対する苦情解決の要請（お客さまのお申出がある場合に限ります。）
- 当協会のあっせん委員会によるあっせん
- 他の苦情受付機関等に対する苦情解決の取次ぎに伴うお客さまの情報の提供
- お客さまからの相談・苦情の内容についての分析、統計や事例集等の作成
- お客さまからの相談・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（下記3.に記載のとおり、お客さまのお申出により提供を行わないようにすることができます。）

### （4）個人データの管理について責任を有する者の名称

一般社団法人全国銀行協会

### 3. お取引銀行への個人データの提供について

- 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お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。
  - 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）
  - 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。
- 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。
- 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

0570-017109  
※一般電話からは、市内通話料金でご利用いただけます。

または 03-5252-3772

※お客さまのお申し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。

●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

※来所相談は事前予約制です。

全国銀行協会は、法令にもとづいて国の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

0570-017003

または 03-5252-3772

（電話予約制・相談無料）

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

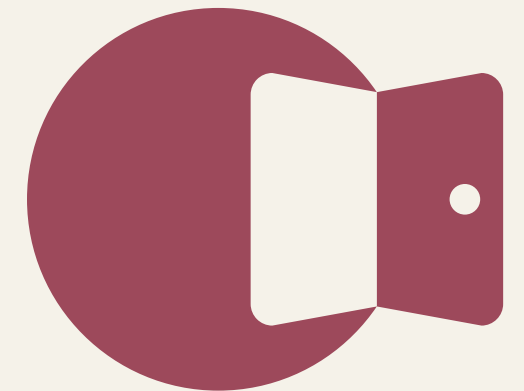
### 【相談時間】

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。）

お客さまの銀行とのトラブルの解決に当たっては、本リーフレットに掲載している窓口以外の他の団体等の窓口もご利用いただけます。



# 全国銀行協会 相談室

銀行との取引やローンの返済に関することなどさまざまな



「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

# 銀行との取引について知りたいこと・お困りのこと 「全国銀行協会相談室」へお電話ください。

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・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。

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し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」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」は全国 50か所。  
お電話どうぞ。

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

## お問い合わせください!

- ・昔の〇〇銀行の通帳が出てきたけれど、どこの銀行に連絡したらいいの?
- ・インターネットバンキングって便利だと聞いたのだけど、どんなことができるの?
- ・つみたてNISA（ニーサ）って、何ですか?

## ご相談ください!

- ・キャッシュカードを無くしてしまったのだけど、どうしたらいいの?
- ・手続に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?

## 要望・苦情もどうぞ!

- ・投資信託やデリバティブ商品などの金融商品に関する説明が分かりにくい!
- ・ユニバーサルデザイン化を進めてほしい。



ご相談・ご照会は  
無料です。

ご相談は電話・来所のいずれでも結構です。  
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。

なお、お客さまが反社会的勢力であることが明らかになった場合や、恫喝的または脅迫的な言動があった場合、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。

### ●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】 076-261-0510～2  
【福井】 0776-22-4669  
【岐阜】 058-263-1155  
【大垣】 0584-74-2601～2  
【名古屋】 052-218-6150  
【津】 059-228-7772

### ●近畿地方

【滋賀】 077-522-1295  
【京都】 075-221-2134  
【大阪】 06-6942-1612  
【神戸】 078-331-2761  
【奈良】 0742-22-7722  
【和歌山】 073-423-1403

### ●中国・四国地方

【鳥取】 0857-26-9555  
【島根】 0852-26-7133  
【岡山】 086-222-7621  
【広島】 082-246-7361  
【山口】 083-222-6176  
【徳島】 088-623-1158  
【香川】 087-833-3671  
【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  
【佐世保】 0956-24-6677  
【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



インターネット  
**0570-017109**

※一般電話からは、市内通話料金でご利用いただけます。

または **03-5252-3772**

- 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

- ナビダイヤルは、固定電話（一般電話）からは全国一律3分8.5円（税別）、携帯電話からは全国一律20秒10円（税別）でおかけいただけます。
- なお、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のでご注意ください。
- IP電話では、一部を除きナビダイヤルがご利用になれません。
- お客さまのお申し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。