

【様式1：加入銀行用（運営要領11条関係）】

平成 年 月 日

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

銀行名 _____

代表者名 _____ 印

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、相手方のあっせん申立同意書・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

- 相手方顧客名

2. 申立ての趣旨

3. 紛争の要点

(1) 紛争の原因となった事実関係

(2) 相手方顧客との交渉経過

(3) 事実関係についての当行と相手方顧客との主張の対立点

4. 資料・証拠書類 (注)

(注) 「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24条第7項に定める顧客の同意書面【様式2】を添付する。

5. 本件の担当窓口

- (1) 担当部署名
- (2) 担当者名
- (3) 担当部署の郵便番号 〒
- (4) 担当部署の住所
- (5) 電話
- (6) F A X
- (7) E-mail

【記載上の注意】

◎ あっせん委員会は、貴行の申立てについて、「あっせん申立書」に記載された内容にもとづいて適格性の審査を行います。記載に当たっては、次の1.～3.の事項に注意してください。

1. 「申立ての趣旨」について

貴行がどのような解決を求めているのかを、具体的かつ明瞭に記載する。
また、そのような解決を求める理由や根拠等も併せて記載する。

2. 「紛争の要点」について

- (1) 「紛争の原因となった事実関係」は、顧客との間でトラブルとなった事案の発生から、現在に至るまでの経過を時系列に沿って記載する。
- (2) 「相手方顧客との交渉経過」は、顧客から申立てられた苦情の受付から、現在に至るまでの顧客とのやりとりを時系列に沿って記載する。
- (3) 「事実関係についての当行と相手方顧客との主張の対立点」は、貴行と顧客との間でお互いの主張がどのように食い違っているのか、争点ごとに整理して記載する。

3. 「資料・証拠書類」について

- (1) 貴行の申立ての趣旨の裏付けとなる資料や証拠書類をできる限り提出する。
- (2) 資料や証拠書類は、原本または写しのどちらでも差し支えないが、誰がいつ作成したものであるかを明確にする。

4. その他の留意事項

あっせん委員会は、「あっせん申立書」の記載内容の趣旨について詳しい説明を求め、資料・証拠書類の追加提出を依頼することがあります。予めご了承ください。