

平成 年 月 日

答 弁 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

平成 年 月 日付で \_\_\_\_\_ 殿が行った当行を相手方とする  
紛争のあっせん申立てに対し、「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25条第3項の規定により下記のとおり答弁いたします。

なお、申立人の申立書・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  
せん手続に係る者以外の者に対し開示または公表いたしません。

記

1. 申立ての趣旨に対する答弁

2. 紛争の要点に対する答弁等

(注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入する。

### 3. 資料・証拠書類

### 4. 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、あっせんの申立てについて、申立人(顧客)の申立書と相手方(貴行)の「答弁書」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. 「申立ての趣旨に対する答弁」について

顧客のあっせん申立書の「申立ての趣旨」に対する答弁と、本件紛争の解決のための貴行の提案がある場合には、その内容を簡潔に記載する。

### 2. 「紛争の要点に対する答弁等」について

顧客のあっせん申立書の「紛争の要点」に関する事実について、個別に認否をしたうえ、トラブルの発生経緯や顧客とのやりとり等を時系列に沿ってできる限り具体的に記載することにより、貴行が理解する本件紛争の全体像を明らかにする。

### 3. 「資料・証拠書類」について

- (1) 貴行の答弁等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、「答弁書」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。