

【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。