

## 【記載上の注意】

◎ あっせん委員会は、お客さまの申立てについて、「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

お客さま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してください。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してください。(例：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。)に損害金の補てんを求める場合には、その金額と算定根拠を明示する。)

### 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、相手方銀行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してください。
- (2) 「相手方銀行との交渉経過」は、相手方銀行への苦情の申し出から、現在に至るまでの相手方銀行とのやりとり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」は、お客さまと相手方銀行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してください。

### 3. 「資料・証拠書類」について

- (1) お客さまの申立ての趣旨の裏付けとなる資料や証拠書類(相手方銀行との契約書、銀行から交付された説明書、預金証書等)を提出してください。
- (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ありませんが、誰がいつ作成したものであるかを明確にしてください。
- (3) ご提出いただいた書面(原本を含む)は、ご返却することができません。

### 4. その他ご留意いただきたいこと

- (1) 「あっせん申立書」とともに、お客さまの本人確認書類として次の書類を提出してください。

① 個人のお客さまの場合

「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」に定める本人確認書類（提出時に、有効なものまたは発行日から6か月以内のもの）

（例）運転免許証、健康保険証など（写し）

戸籍謄本、住民票など（原本）

② 法人のお客さまの場合

現在事項全部証明書または履歴事項全部証明書（発行日から6か月以内のもの）

（2）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。