

全国銀行協会相談室 について

1. 全国銀行協会相談室について

「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・苦情を受け付けるための窓口として、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に基づく指定紛争解決機関として、加入銀行の業務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、公正中立な立場で解決のための取組みを行います。

2. 対象となる加入銀行

全国銀行協会では、銀行法上のすべての銀行および農林中央金庫に関するご相談やご照会、ご意見・苦情を受け付けます。加入銀行以外の金融機関に関する相談、苦情の

申し出および紛争の解決の申立ては、受け付けることができません。

3. 相談・照会、苦情受付窓口

名称：全国銀行協会相談室

住所：〒100-8216

東京都千代田区丸の内 1-3-1

電話番号：0570-017109（ナビダイヤル）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

①直接お越しいただく場合は、お電話でご予約をお願いいたします。

②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。

③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留意ください。

④IP 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。

4. ご相談・ご照会手続の流れ

ご相談・ご照会は無料です。

電話をおかけいただいても、相談室に直接お越しいただいても結構です。

相談室に直接お越しいただく場合、予めお電話でご予約をお願いいたします。

相談員がご相談・ご照会内容を伺い、回答や助言をいたします。

5. 苦情受付手続の流れ

費用は無料です。

電話をおかけいただいても、相談室に直接お越しいただいても結構です。

相談室に直接お越しいただく場合、予めお電話でご予約をお願いいたします。

対象となる銀行は、銀行法上のすべての銀行および農林中央金庫です。

手続の流れは以下のとおりです。

①苦情の内容を伺います

銀行とのトラブルの内容、被害、どのように解決を銀行にしてもらいたいかなどについて伺います。

②苦情の内容を銀行に伝えます

相談員は、お客さまからの苦情の内容を銀

行に伝え、解決を求めます。銀行は解決に向けた検討を行います。

③苦情に対する銀行の取組状況は、相談員が適時確認しています。

銀行の対応結果をお客さまにご説明します。対応結果を銀行からお客さまにご説明します。お客さまが銀行の対応結果にご納得され、全銀協相談室が解決を確認したときには、苦情の手続は終了になります。

④あっせん委員会のご利用について

お客さまのご納得が得られない場合または苦情の申し出から2か月以上経過した場合には、相談員は、お客さまに「あっせん委員会」のあっせんを受けることができることをご説明し、あっせんの利用申込みに関

するお客さまのご意向をご確認いたします。

⑤紛争解決手続への移行

お客さまが「あっせん委員会」のあっせんを希望されたときは、紛争解決手続に移行することをご説明します。

6. 全国銀行協会の紛争解決等業務に関する異議受付窓口

全国銀行協会では、全国銀行協会相談室が行う苦情対応やあっせん委員会が実施する紛争解決の業務について、その手続等に関するお客さまからの異議を下記の窓口で受け付けています（相談・照会、苦情、あっせん委員会が実施する紛争解決等業務の窓口ではありません）。

この窓口では、手続等に関するお客さまか

らの異議（業務規程の規定と異なる手続が行われている等）を受け付けており、個別の苦情・紛争事案の結果に対する不満足の表明等（例えば、和解案の内容が納得いかない、あっせんの打切りとなったことが納得いかない等）の受付はいたしません。

連絡先

一般社団法人全国銀行協会

異議受付窓口

住所：〒100-8216

東京都千代田区丸の内 1-3-1

電話番号：03-6267-7326

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～12 時、午後 1 時～5 時