

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
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

ぜんこくぎんこうきょうかい ぎんこうほうじょう
全国銀行協会では、銀行法上のすべて

ぎんこう のうりんちゅうおうきんこ かん
の銀行および農林中央金庫に関するご

そうだん しょうかい いけん くじょう う つ
相談やご照会、ご意見・苦情を受け付け

かにゆうぎんこういがい きんゆうきかん かん
ます。加入銀行以外の金融機関に関する

そうだん くじょう もう で ふんそう かいけつ
相談、苦情の申し出および紛争の解決の

もうした う つ
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

めいしょう ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
名称：全国銀行協会相談室

じゅうしょ ゆうびんばんごう
住所：郵便番号100-8216

とうきょうとちよだくまるのうち
東京都千代田区丸の内1-3-1

でんわばんごう

電話番号：0570-017109（ナビダイヤル）または 03-5252-3772

うけつけび げつ きんようび しゅくじつ きんこう
受付日：月～金曜日（祝日および銀行の

きゅうぎょうび のぞ
休業日を除く）

うけつけじかん ごぜん じ ごご じ
受付時間：午前9時～午後5時

ちやくせつ こ ばあい でんわ
①直接お越しいただく場合は、お電話でご

よやく ねが
予約をお願いいたします。

こていでんわ いっぱんでんわ
②ナビダイヤルは、固定電話（一般電話）

ぜんこくいちりつ ぷん えん ぜいべつ けいたい
からは全国一律3分8.5円（税別）、携帯

でんわ ぜんこくいちりつ びょう えん ぜいべつ
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。

ばあい かくでんわ
③ナビダイヤルにおかけの場合、各電話

かいしゃ つうわりょうわりびき りょうきん
会社の通話料割引サービスや料金プラン

むりょうつうわ てきよう りゆうい
の無料通話は適用されませんのでご留意
ください。

アイピーでんわ いちぶ のぞ
④ I P 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

そうだん しょうかい むりょう
ご相談・ご照会は無料です。

でんわ そうだんしつ
電話をおかけいただいても、相談室に

ちやくせつ こ けっこう
直接お越しいただいても結構です。

そうだんしつ ちやくせつ こ ばあい あらかじ
相談室に直接お越しいただく場合、予

でんわ よやく ねが
めお電話でご予約をお願いいたします。

そうだんいん そうだん しょうかいないう うかが
相談員がご相談・ご照会内容を伺い、

かいとう じょげん
回答や助言をいたします。

くしょううけつけてつづき なが
5. 苦情受付手続の流れ

ひよう むりよう
費用は無料です。

でんわ そうだんしつ
電話をおかけいただいても、相談室に

ちやくせつ こ けっこう
直接お越しいただいても結構です。

そうだんしつ ちやくせつ こ ばあい あらかじ
相談室に直接お越しいただく場合、予

でんわ よやく ねが
めお電話でご予約をお願いいたします。

たいしょう ぎんこう ぎんこうほうじょう
対象となる銀行は、銀行法上のすべての

ぎんこう のうりんちゅうおうきんこ
銀行および農林中央金庫です。

てつづき なが い か
手続の流れは以下のとおりです。

くじょう ないよう うかが
① 苦情の内容を伺います

ぎんこう ないよう ひがい
銀行とのトラブルの内容、被害、どのよう
かいけつ ぎんこう
に解決を銀行にしてもらいたいかなどに
うかが
ついて伺います。

くじょう ないよう ぎんこう つた
② 苦情の内容を銀行に伝えます

そうだんいん きゃく くじょう ないよう
相談員は、お客様からの苦情の内容を
ぎんこう つた かいけつ もと ぎんこう かいけつ
銀行に伝え、解決を求めます。銀行は解決
む けんとう おこな
に向けた検討を行います。

くじょう たい ぎんこう とりくみじょうきょう
③ 苦情に対する銀行の取組状況は、

そうだんいん てきじかくにん
相談員が適時確認しています。

ぎんこう たいおうけっか きゃく せつめい
銀行の対応結果をお客さまにご説明しま

す。たいおうけっか ぎんこう きゃく
す。対応結果を銀行からお客さまにご

せつめい きゃく ぎんこう たいおうけっか
説明します。お客さまが銀行の対応結果

なっとく ぜんぎんきょうそうだんしつ かいけつ
にご納得され、全銀協相談室が解決を

かくにん くじょう てつづき しゅうりょう
確認したときには、苦情の手続は終了に
なります。

④ いいんかい りょう ④あっせん委員会のご利用について

きゃく なっとく え ばあい
お客さまのご納得が得られない場合また

くじょう もう で げついじょうけいか
は苦情の申し出から 2 か月以上経過した

ばあい そうだんいん きゃく
場合には、相談員は、お客さまに「あっ

「^{いいんかい}せん委員会」の^うあっせんを受けることがで
きることを^{せつめい}ご説明し、^{りようもうしこ}あっせんの利用申込
みに^{かん}関する^{きやく}お客さまの^{いこう}ご意向を^{かくにん}ご確認い
たします。

⑤^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決^{いこう}手続への移行

^{きやく}お客さまが「^{いいんかい}あっせん委員会」の^{いいんかい}あっせん
^{きぼう}を希望されたときは、^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決^{いこう}手続に移行
^{せつめい}することを^{せつめい}ご説明します。

6. ^{ぜんこくぎんこうきょうかい}全国銀行協会^{ふんそうかいけつとうぎょうむ}の紛争解決等業務に

^{かん}関する^い異議^{ぎうけつ}受付^{まどぐち}窓口

ぜんこく ぎんこう きょうかい ぜんこく ぎんこう きょうかい
全国銀行協会では、全国銀行協会

そうだんしつ おこな くじょうたいおう いいんかい
相談室が行う苦情対応やあっせん委員会

じっし ぶんそうかいけつ ぎょうむ
が実施する紛争解決の業務について、その

てつづきとう かん きやく いぎ
手続等に関するお客さまからの異議を

かき まどぐち う つ ぶんそうかいけつ
下記の窓口で受け付けています（紛争解決

とうぎょうむ まどぐち
等業務の窓口ではありません）。

まどぐち てつづきとう かん きやく
この窓口では、手続等に関するお客さま

いぎ ぎょうむきてい きてい こと てつづき
からの異議（業務規程の規定と異なる手続

おこな とう う つ
が行われている等）を受け付けており、

こべつ くじょう ぶんそう じあん けっか たい
個別の苦情・紛争事案の結果に対する

ふまんぞく ひょうめいとう たと わかいあん ないよう
不満足の表明等（例えば、和解案の内容が

でんわばんごう まえ
電話番号の前に186をつけてダイヤルい

ただくよう、メッセージがなが流れます。

うけつけび げつ きんようび しゅくじつ ぎんこう
受付日：月～金曜日（祝日および銀行の

きゅうぎょうび のぞ
休業日を除く）

うけつけじかん ごぜん じ じ ごご じ じ
受付時間：午前9時～12時、午後1時～5時