

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

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ

1 . 全国銀行協会相談室について

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ

ぎんこう かん

「全国銀行協会相談室」は、銀行に関

そうだん

しょうかい

ぎんこう

するさまざまなご相談やご照会、銀行

たい

いけん

くじょう

う

つ

に対するご意見・苦情を受け付けるた

まどぐち

ぜんこくぎんこうきょうかい

うんえい

めの窓口として、全国銀行協会が運営

しています。

ぜんこくぎんこうきょうかい

ぎんこうほう

のうりん

全国銀行協会は、銀行法および農林

ちゅうおうきんこほう

もと

していふんそうかいけつきかん

中央金庫法に基づく指定紛争解決機関

かにゆうぎんこう

ぎょうむ

かん

きやく

として、加入銀行の業務に関するお客

くじょう

もう

で

ふんそう

さまからの苦情の申し出および紛争の

かいけつ

もうした

こうせいちゅうりつ

解決の申立てについて、公正中立な

たちば

かいけつ

とりく

おこな

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

かにゆうぎんこういがい きんゆうきかん かん
けます。加入 銀行 以外 の 金融 機関 に 関

そうだん くじょう もう で ふんそう
する 相談、苦情 の 申し 出 および 紛争

かいけつ もうした う つ
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

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 100-0004

とうきょうと ちよたく おおてまち

東京都 千代田区 大手町 2-6-1

あさひ

朝日

せいめい おおてまち

生命 大手町ビル 19

かい

ぜんこく ぎんこう

階 (全国銀行

きょうかいない

協会内)

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

受付日：月～金曜日 (祝日 および 銀行

ぎんこう

きゅうぎょうび のぞ

の休業日を除く)

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

ちよくせつ

こ

ばあい

でんわ

直接お越しいただく場合は、お電話

よやく

ねが

でご予約をお願いいたします。

こていでんわ

いっぱんでんわ

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 ピーエイチエス ぜんこくいちりつ びょう
電話 ・ P H S からは 全国 一律 20秒 10

えん ぜいべつ こうしゅう
円 (税別) でおかけいただけます。 公衆

でんわ ばあい ぜんこくいちりつ かきん てきょう
電話 からの場合は、全国 一律 課金 が適用
されません。

ナビダイヤルにおかけの ばあい かくでんわ
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

むりょうつうわ てきょう
ンの 無料 通話 は 適用 されませんのでご

りゅうい
留意 ください。

アイピーでんわ いちぶ のぞ
IP 電話 では、一部 を 除きナビダイヤ

りょう
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 しょうかいてつづき なが

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

ちよくせつ 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 ちよくせつ こ ばあい
相談室 に 直接 お越 しいただく 場合、

あらかじ でんわ よやく ねが
予 めお 電話 で ご 予約 を お 願 しいたし
ます。

そうだんいん そうだん しょうかいないよう 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。

5 . 苦情 受付 手続 の 流れ くじょううけつけてつづき なが

ひょう むりょう
費用 は 無料 です。

でんわ 電話をおかけいただいても、そうだんしつ 相談室に

ちやくせつ こ 直接お越しいただいても けっこう 結構です。

そうだんしつ ちやくせつ こ ばあい 相談室に直接お越しいただく場合、

あらかじ でんわ よやく ねが 予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

ぎんこう のうりんちゅうおうきんこ の銀行および農林中央金庫です。

てつづき なが い か 手順の流れは以下のとおりです。

くじょう ないよう うかが 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

かいけつ ぎんこう うに 解決を銀行にしてもらいたいかなど

うかが
について伺います。

くじょう ないよう ぎんこう つた
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

ぎんこう つた かいけつ もと ぎんこう
を銀行に伝え、解決を求めます。銀行

かいけつ む けんとう おこな
は解決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
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様にご説明

たいおうけっか ぎんこう きゃく
します。対応結果を銀行からお客さま

せつめい きゃく ぎんこう
にご説明します。お客様が銀行の

たいおうけっか なっとく ぜんぎんきょうそうだんしつ
対応結果にご 納得され、全銀協 相談室

かいけつ かくにん くじょう てつづき
が 解決を 確認したときには、苦情の 手続

しゅうりょう
は 終了 になります。

いいんかい りょう
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

くじょう もう で げついじょう
または 苦情の 申し出 から 2 か月以上

けいか ばあい そうだんいん きゃく
経過した 場合には、相談員は、お 客さ

いいんかい う
まに「あっせん 委員会」のあっせんを 受

せつめい
けることができることをご 説明し、あっせ

りょうもうしこ かん きゃく
んの 利用 申込 みに 関するお 客さまのご

いこう かくにん
意向 をご 確認 いたします。

ふんそうかいけつてつづき いこう
紛争 解決 手続 への 移行

きゃく いいんかい
お 客 さまが「あっせん 委員会」のあっせ

きぼう ふんそうかいけつてつづき
んを 希望 されたときは、紛争 解決 手続 に

いこう せつめい
移行 することをご 説明 します。

ぜんこくぎんこうきょうかい ふんそうかいけつとうぎょうむ
6. 全国 銀行 協会 の 紛争 解決 等 業務 に

かん い ぎ うけつけまどぐち
関 する 異議 受付 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
相談室 が 行 う 苦情 対応 やあっせん

いいんかい じっし ふんそうかいけつ ぎょうむ
委員会 が 実施 する 紛争 解決 の 業務 につ

てつづきとう かん きやく
いて、その 手続 等 に 関 するお 客 さまか

らの異議いぎを下記かきの窓口まどぐちで受け付うけてい

ます(紛争解決等業務ふんそうかいけつとうぎょうむの窓口まどぐちではありません)せん。

この窓口まどぐちでは、手続等てつづきとうにかん関するお客きやく

さまからの異議いぎ(業務規程ぎょうむきていの規定きていと異

なる手続てつづきが行おこなわれている等とう)を受け付う

けており、個別こべつの苦情・紛争事案くじょう ふんそうじあんの結果けっか

にたい対する不満足ふまんぞくの表明等ひょうめいとう(たと例えば、

和解案わかいあんの内容ないようが納得なっとくいけない、あっせん

の打切りうちきとなったことが納得なっとくいけない等とう

)の受付うけつけはいたしません。

れんらくさき
連絡先

いっぱんしゃだんほうじんぜんこくぎんこうきょうかい
一般社団法人 全国銀行協会

ぶ
コンプライアンス部

じゅうしょ ゆうびんばんごう
住所：郵便番号 100-0004

とうきょうと ちよだく おおてまち あさひ
東京都 千代田区 大手町 2-6-1 朝日

せいめいおおてまち
生命大手町ビル

でんわばんごう
電話番号：03-6262-6754

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

きゅうぎょうび のぞ
の休業日を除く）

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

じ
5時