

あっせん委員会について

## 1. あっせん委員会

銀行とのトラブルが全国銀行協会相談室の苦情処理手続において解決しないお客さまは、「あっせん委員会」をご利用いただけます。

## 2. 「あっせん委員会」とは

「あっせん委員会」は、弁護士、消費者問題専門家、金融業務等に係る有識者等で構成される中立・公正な委員会です。事案ごとにあっせん委員がお客さまと銀行（当事者）との間で特別な利害関係がないことを確認しており、「あっせん委員会」の中立性・公正性を確保しています。

## 3. 紛争解決手続の流れ

### ①紛争解決手続の受付

紛争解決手続は、全国銀行協会相談室（東京）のみで受け付けています。

## ②会場

あっせん委員会は、東京、大阪を始めとした、各地の銀行協会で開催しています。また、身体上の理由等がある場合、最寄りの施設等において、タブレット端末を用いて事情聴取を開催することもできますので、ご相談ください。

## ③手数料

紛争解決手続の手数料は、無料です。あっせん委員会の事情聴取に出席するための交通費などは、お客さま自身のご負担になります。

#### ④申立書等の作成・送付

お客さまにおかれては、あっせんの申立書を作成のうえ、資料・証拠書類、本人確認書類を添付して、あっせん委員会事務局までご郵送いただきます。

提出書類の様式は、すべて全銀協ホームページからファイルをダウンロードできます。必要であれば郵送いたしますので、あっせん委員会事務局までご連絡ください。

申立書の作成が困難な場合にはあっせん委員会事務局の職員にご相談ください。ご事情等をお伺いのうえ、個別にご対応をさせていただきます。

#### ⑤銀行への参加要請、答弁書の提出

あっせん委員会事務局は、銀行に<sup>もうしたてしょう</sup>申立書等の写しを送付して紛争解決手続に参加する

ことを要請します。銀行は、答弁書を作成し関係資料とともに、あっせん委員会事務局に提出します。

#### ⑥適格性の審査

銀行から答弁書を受領した後、あっせん委員会は申立てに係る適格性の審査を行います。適格性の審査の結果、あっせん委員会がお客さまの申立てを受理しないこととしたときは、お客さまにその理由を付して書面でご通知します（紛争解決手続は終了となります）。

#### ⑦あっせん申立ての受理

適格性の審査の結果、あっせん委員会がお客さまの申立てを受理したときは、銀行の答弁書とともにその旨をご通知します。

## ⑧主張書面や資料等のご提出

あっせん委員会は、お客さまと銀行に対して、相手方の主張に対する反論等を記載した主張書面、追加の資料・証拠書類等の提出を求めます。あっせん委員会事務局は、お客さまと銀行から提出された主張書面、資料・証拠書類等をそれぞれ相手方に送付します。

## ⑨あっせん委員会（事情聴取）への出席

あっせん委員会は、お客さまと銀行の出席を求め、事情聴取を行います。出席を求められたお客さまと銀行は、原則として自ら出席しなければなりません。あっせん委員会は、お客さまと銀行からそれぞれ個別にお話を伺います。ご出席が困難な場合には

あっせん委員会事務局の職員にご相談ください。

#### ⑩あっせん案の提示

あっせん委員会は、当事者双方の主張をお伺いし、お互いの互譲により歩み寄りが可能な場合には、あっせん案をご提示します。また、あっせん委員会の判断により、特別調停案を提示することがあります（銀行は、訴訟を提起する場合等、銀行法に規定する場合を除き、これを受諾する義務があります）。

#### ⑪和解契約書の作成

あっせん案を当事者双方が受諾したとき（あっせん成立）は、あっせん委員会は和解契約書を3通作成し、お客さま、銀行お

よびあっせん委員会（小）委員長がそれぞれ押印します。

#### 4. 紛争解決手続の終了

##### ①打切り

和解が成立する見込みがないとあっせん委員会が判断した場合は、あっせんを打切りとし、その旨を書面でご通知します。

##### ②当事者の不受諾

お客さまと銀行の一方または双方があっせん案を受諾しなかった場合は、あっせん不成立により紛争解決手続は終了します。

##### ③取下げ

お客さまは、あっせん申立取下書を提出することにより、いつでもあっせんの申立てを取り下げることができ、紛争解決手続は

しゅうりょう  
終了します。



## 5. 全国銀行協会の「あっせん委員会」ご利用に当たっての留意事項

### ①時効の中断効

「あっせん委員会」へ申立てを行ったものの、あっせん委員会が当事者間に和解が成立する見込みがないことを理由に紛争解決手続を打ち切って終了した場合、紛争解決手続が終了した旨の通知を受けてから1か月以内に訴訟を提起したときは、あっせん委員会への申立てのときに訴訟の提起があったものとみなされます。

### ②反社会的勢力への対応

お客さまが反社会的勢力であることが明らかになった場合や、恫喝的または脅迫的な言動があった場合、また公序良俗や社会的

公正性に反する行為等に関連する事案の場合などにおいては、あっせん委員会は紛争の申立てには応じられません。

## 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（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  
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

コンプライアンス部

住所：郵便番号 100-8216

東京都千代田区丸の内 1-3-1

電話番号：03-6267-7326

※お客さまがご自分の電話番号を「通知し  
ない」設定でおかけになると、お客さまの  
電話番号の前に186をつけてダイヤルい  
ただくよう、メッセージが流れます。

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