

あつせん い い ん か い 委員会 について

## 1 . あっせん <sup>いいんかい</sup> 委員会

<sup>ぎんこう</sup> 銀行 とのトラブルが <sup>ぜんこく</sup> 全国 <sup>ぎんこう</sup> 銀行 <sup>きょうかい</sup> 協会

<sup>そうだんしつ</sup> 相談室 の <sup>くじょうしよりにてつづき</sup> 苦情 処理 手続 において <sup>かいけつ</sup> 解決 し

ないお <sup>きゃく</sup> 客 さまは、「あっせん <sup>いいんかい</sup> 委員会 」をご

<sup>りよう</sup> 利用 いただけます。

## 2 . 「あっせん <sup>いいんかい</sup> 委員会 」とは

「あっせん <sup>いいんかい</sup> 委員会 」は、<sup>べんごし</sup> 弁護士、<sup>しょうひしゃ</sup> 消費者

<sup>もんだいせんもんか</sup> 問題 専門家、<sup>きんゆうぎょうむとう</sup> 金融 業務 等に <sup>かか</sup> 係る <sup>ゆうしきしゃ</sup> 有識者

<sup>とう</sup> 等で <sup>こうせい</sup> 構成 される <sup>ちゅうりつ</sup> 中立 ・ <sup>こうせい</sup> 公正 な <sup>いいんかい</sup> 委員会で

す。 <sup>じあん</sup> 事案 ごとにあっせん <sup>いいん</sup> 委員 が <sup>きゃく</sup> お客 さま

<sup>ぎんこう</sup> と <sup>とうじしゃ</sup> 銀行 ( 当事者 ) との <sup>あいだ</sup> 間で <sup>とくべつ</sup> 特別な <sup>りがい</sup> 利害

かんけい がないことを かくにん 確認 しており、「あっせ  
ん 委員会」の ちゅうりつせい 中立性・こうせいせい 公正性を かくほ 確保し  
ています。

### 3. 紛争 解決 手続 の 流れ

ふんそうかいけつてつづき うけつけ  
紛争 解決 手続 の 受付

ふんそうかいけつてつづき ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ  
紛争 解決 手続 は、全国 銀行 協会 相談室（  
とうきょう 東京）のみで 受け 付けて います。

かいじょう  
会場

あっせん 委員会 の 会場 は、とうきょう 東京、おおさか 大阪、

なごや 名古屋、さっぽろ 札幌、せんだい 仙台、にいがた 新潟、たかまつ 高松、ひろしま 広島

、福岡の9か所に設置されています。そ

れ以外の地域でも、最寄りの銀行協会

等で、電話やタブレット端末などの通信

手段によって事情聴取を行うことができます。

てすうりょう  
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、お客様自身のご

負担になります。

もうしたてしよとう さくせい そうふ  
申立書等の作成・送付

きゃく  
お客様におかれては、あっせん

もうしたてしよ さくせい しりょう しょうこしよるい  
申立書を作成のうえ、資料・証拠書類、

ほんにん かくにん しよるい てん ぷ  
本人確認書類を添付して、あっせん

いいん かいじむきょく ゆうそう  
委員会事務局までご郵送いただきます。

ていしゆつしよるい ようしき ぜんぎんきょう  
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

ひつよう ゆうそう  
ます。必要であれば郵送いたしますので、

いいん かいじむきょく れんらく  
あっせん 委員会事務局までご連絡ください。  
い。

もうしたてしよ さくせい こんなん ばあい  
申立書の作成が困難な場合にはあっせ

いいん かいじむきょく しょくいん そうだん  
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。

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。

適格性の審査

銀行から答弁書を受領した後、あっせ

いいんかい もうした かか てきかくせい しんさ  
ん 委員会 は 申立て に 係る 適格性 の 審査

おこな てきかくせい しんさ けっか  
を 行 います。 適格性 の 審査 の 結果、あ

いいんかい きゃく もうした  
っせん 委員会 が お 客 さま の 申立て を

じゅり きゃく  
受 理 し ない こと と し た と き は、 お 客 さま

りゆう ふ しょめん つうち  
に その 理 由 を 付 し て 書 面 で ご 通 知 し ま

ふんそうかい けつてつづき しゅうりょう  
す ( 紛 争 解 決 手 続 は 終 了 と な り ま す ) 。

もうした じゅり  
あ っ せ ん 申 立 て の 受 理

てきかくせい しんさ けっか いいんかい  
適 格 性 の 審 査 の 結 果、あ っ せ ん 委 員 会

きゃく もうした じゅり  
が お 客 さま の 申 立 て を 受 理 し た と き は、

ぎんこう とうべんしょ むね つうち  
銀 行 の 答 弁 書 と と も に そ の 旨 を ご 通 知

し ま す。

しゅちょうしょめん しりょうとう ていしゅつ  
主張 書面 や 資料 等 のご 提出

いいんかい きゃく ぎんこう たい  
あっせん 委員会 は、お 客 さまと 銀行 に対

あいてがた しゅちょう たい はんろんとう  
して、相手方 の 主張 に対 する 反論 等

きさい しゅちょうしょめん ついか しりょう しょうこ  
を 記載 した 主張 書面、追加 の 資料・証拠

しよるいとう ていしゅつ もと  
書類 等 の 提出 を 求め ます。あっせん

いいんかいじむきょく きゃく ぎんこう  
委員会 事務局 は、お 客 さまと 銀行 から

ていしゅつ しゅちょうしょめん しりょう しょうこしよるい  
提出 された 主張 書面、資料・証拠 書類

とう あいてがた そうふ  
等 をそれぞれ 相手方 に 送付 します。

いいんかい じじょうちょうしゅ しゅっせき  
あっせん 委員会 (事情 聴取) への 出席

いいんかい きゃく ぎんこう  
あっせん 委員会 は、お 客 さまと 銀行 の



しゅっせき もと じじょうちょうしゅ おこな  
出席を求め、事情聴取を行います。

しゅっせき もと きゃく ぎんこう  
出席を求められたお客様と銀行は、

げんそく みずか しゅっせき  
原則として自ら出席しなければなりません。

いいんかい きゃく  
あつせん 委員会は、お客様と

ぎんこう こべつ はなし うかが  
銀行からそれぞれ個別にお話を伺います。

しゅっせき こんなん ばあい  
ご出席が困難な場合にはあつせん

いいんかいじむきょく しょくいん そうだん  
委員会事務局の職員にご相談ください。

## あつせん あん ていじ あつせん 案の提示

あつせん いいんかい とうじしゃそうほう しゅちょう  
あつせん 委員会は、当事者双方の主張

うかが たが ごじょう あゆ  
をお伺いし、お互いの互譲により歩み

よ かのう ばあい あん  
寄りが可能な場合には、あつせん 案を

ご<sup>ていじ</sup>提示<sup>い</sup>します。また、あっせん<sup>いいんかい</sup>委員会の

判断<sup>はんだん</sup>により、特別<sup>とくべつ</sup>調停<sup>ちようてい</sup>案<sup>あん</sup>を提示<sup>ていじ</sup>すること

があります(銀行<sup>ぎんこう</sup>は、訴訟<sup>そしょう</sup>を提起<sup>ていき</sup>する<sup>ばあい</sup>場合

等<sup>とう</sup>、銀行法<sup>ぎんこうほう</sup>に規定<sup>きてい</sup>する<sup>ばあい</sup>場合<sup>のぞ</sup>を除き、こ

れを<sup>じゅだく</sup>受諾<sup>ぎむ</sup>する義務<sup>が</sup>あります)。

和解<sup>わかい</sup>契約書<sup>けいやくしょ</sup>の作成<sup>さくせい</sup>

あっせん<sup>あん</sup>案<sup>とうじ</sup>を<sup>じや</sup>当事者<sup>そうほう</sup>双方<sup>じゅだく</sup>が<sup>じゅだく</sup>受諾<sup>したと</sup>したと

き(あっせん<sup>せいりつ</sup>成立<sup>)</sup>は、あっせん<sup>いいんかい</sup>委員会

は<sup>わかい</sup>和解<sup>けいやくしょ</sup>契約書<sup>を</sup>3通<sup>つう</sup>作成<sup>さくせい</sup>し、お<sup>きゃく</sup>客<sup>さま、</sup>さま、

銀行<sup>ぎんこう</sup>およびあっせん<sup>いいんかい</sup>委員会<sup>(しょう)</sup>(小)委員<sup>いいんちよう</sup>長

がそれぞれ<sup>おういん</sup>押印<sup>します。</sup>します。

## 4 . 紛争 解決 手続 の 終了

### 打ちき 打切り

わかい せいりつ みこ  
和解 が 成立 する 見込 みがないとあっせん

いいんかい はんだん ばあい  
委員会 が 判断 した 場合は、あっせんを

うちき むね しょめん つうち  
打ちきりとし、その 旨を 書面 でご 通知し  
ます。

### とうじしゃ ふ じゅだく 当事者 の 不 受諾

きゃく ぎんこう いっぽう そうほう  
お 客 さまと 銀行 の 一方 または 双方 があ

あん じゅだく ばあい  
っせん 案 を 受諾 しなかった 場合は、あっ

ふ せいりつ ふんそう かいけつ てつづき  
せん 不 成立 により 紛争 解決 手続 は

しゅうりょう  
終了 します。

## とりさ 取下げ

きゃく お客さまは、あっせん もうしたてとりさげしょ 申立取下書を

ていしゅつ 提出することにより、いつでもあっせんの

もうした 申立てを とり さ 下げることができ、ふんそう 紛争

かいけつてつづき 解決手続は しゅうりょう 終了します。

## ぜんこくぎんこうきょうかい 5 . 全国銀行協会の「あっせん 委員会」

りょう あ ご利用に当たっての りゅういじこう 留意事項

じこう ちゅうだんこう 時効の中断効

「あっせん 委員会」へ もうした おこな 申立てを行なったも

のの、あっせん 委員会が どうじしゃかん わかい 当事者間に和解

が せいりつ み こ が 成立する 見込みがないことを りゆう 理由に

ぶんそうかいけつてつづき う き しゅうりょう  
紛争解決手続を打ち切って終了した

ばあい ぶんそうかいけつてつづき しゅうりょう むね  
場合、紛争解決手続が終了した旨の

つうち う げついない そしょう  
通知を受けてから1か月以内に訴訟

ていき いいんかい  
を提起したときは、あっせん委員会への

もうした そしょう ていき  
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。

はんしゃかいてきせいりよく たいおう  
反社会的勢力への対応

きやく はんしゃかいてきせいりよく  
お客様が反社会的勢力であることが

あき ばあい どうかつてき  
明らかになった場合や、恫喝的または

きょうはくてき げんどう ばあい こうじょ  
脅迫的な言動があった場合、また公序

りょうぞく しゃかいてきこうせいせい はん こういとう  
良俗や社会的公正性に反する行為等

に <sup>かんれん</sup> 関連する <sup>じあん</sup> 事案の <sup>ばあい</sup> 場合などにおいては、  
あつせん <sup>いいんかい</sup> 委員会は <sup>ふんそう</sup> 紛争の <sup>もうした</sup> 申立てには <sup>おう</sup> 応  
じられません。

## 6. <sup>ぜんこくぎんこうきょうかい</sup> 全国銀行協会の <sup>ふんそうかいけつとうぎょうむ</sup> 紛争解決等業務に

<sup>かん</sup> 関する <sup>いぎ</sup> 異議 <sup>うけつけまどぐち</sup> 受付窓口

<sup>ぜんこくぎんこうきょうかい</sup> 全国銀行協会では、<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだん</sup> 全国銀行協会相談

<sup>しつ</sup> 室が行 <sup>おこな</sup> う <sup>くじょうたいおう</sup> 苦情対応やあつせん <sup>いいんかい</sup> 委員会が

<sup>じっし</sup> 実施する <sup>ふんそうかいけつ</sup> 紛争解決の <sup>ぎょうむ</sup> 業務について、その

<sup>てつづきとう</sup> 手続等 <sup>かん</sup> に関する <sup>きゃく</sup> お客さまからの <sup>いぎ</sup> 異議を

<sup>かき</sup> 下記の <sup>まどぐち</sup> 窓口で <sup>う</sup> 受け <sup>つ</sup> 付けています (<sup>ふんそう</sup> 紛争

<sup>かいけつとうぎょうむ</sup> 解決等業務の <sup>まどぐち</sup> 窓口ではありません)。

この<sup>まどぐち</sup>窓口では、<sup>てつづきとう</sup>手続等に関する<sup>きゃく</sup>お客さま

まからの<sup>いぎ</sup>異議( <sup>ぎょうむきてい</sup>業務規程の<sup>きてい</sup>規定と異なる

<sup>てつづき</sup>手続が<sup>おこな</sup>行われている<sup>とう</sup>等)を受け<sup>う</sup>付けて

おり、<sup>こべつ</sup>個別の<sup>くじょう</sup>苦情・<sup>ふんそうじあん</sup>紛争事案の<sup>けっか</sup>結果に

<sup>たい</sup>対する<sup>ふまんぞく</sup>不満足の<sup>ひょうめいとう</sup>表明等( <sup>たと</sup>例えば、<sup>わか</sup>和解

<sup>あん</sup>案の<sup>ないよう</sup>内容が<sup>なっとく</sup>納得いかない、あっせんの

<sup>うちき</sup>打切りとなったことが<sup>なっとく</sup>納得いかない<sup>とう</sup>等)

の<sup>うけつけ</sup>受付はいたしません。

<sup>れんらくさき</sup>連絡先

<sup>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</sup>一般社団法人全国銀行協会

コンプライアンス<sup>ぶ</sup>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