

あっせんい い ん か い委員会について

1. あっせん^{いいんかい}委員会

ぎんこう ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
銀行とのトラブルが全国銀行協会相談室

くじょうしよりにてつづき かいけつ きゃく
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^{いいんかい}委員会」を^{りよう}ご利用いただけます。

2. 「あっせん^{いいんかい}委員会」とは

^{いいんかい}「あっせん委員会」は、^{べんごし}弁護士、^{しょうひしゃもんだい}消費者問題

^{せんもんか}専門家、^{きんゆうぎょうむとう}金融業務等^{かか}に係る^{ゆうしきしゃとう}有識者等^{こうせい}で構成

^{ちゅうりつ}される中立・^{こうせい}公正な^{いいんかい}委員会です。^{じあん}事案ごと

にあっせん^{いいん}委員がお^{きゃく}客さまと^{ぎんこう}銀行

^{とうじしゃ}(当事者)との^{あいだ}間で^{とくべつ}特別な^{りがいかんけい}利害関係がない

かくにん
ことを確認しており、「あっせん委員会」の

ちゅうりつせい こうせいせい かくほ
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

ぶんそう 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。

② 会場

いいんかい とうきょう おおさか はじ
あっせん委員会は、東京、大阪を始めとし

かくち ぎんこうきょうかい かいさい
た、各地の銀行協会で開催しています。ま

しんたいじょう りゆうとう ばあい もよ
た、身体上の理由等がある場合、最寄りの

しせつとう
施設等において、タブレット端末たんまつもちを用いて

じじょうちょうしゅ かいさい
事情聴取を開催することもできますので、

そうだん
ご相談ください。

てすうりょう ③手数料

ぶんそうかいけつてつづき てすうりょう むりょう
紛争解決手続きの手数料は、無料です。あつ

いいんかい じじょうちょうしゅ しゅっせき
せん委員会の事情聴取に出席するための

こうつうひ きゃく じしん ぶたん
交通費などは、お客さま自身のご負担にな
ります。

もうしたてしょう さくせい そうふ ④申立書等の作成・送付

きゃく
お客さまにおかれては、あっせんの

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

かくにん しょうるい てん び いいんかい
確認書類を添付して、あっせん委員会

じむきょく ゆうそう
事務局までご郵送いただきます。

ていしゆつしょうるい 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ま

ひつよう ゆうそう
す。必要であれば郵送いたしますので、あ

いいんかいじむきょく れんらく
っせん委員会事務局までご連絡ください。

もうしたてしょ 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。ご

じじょうとう うかが こべつ たいおう
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^{ぎんこう}銀行への^{さんかようせい}参加要請、^{とうべんしょ}答弁書の^{ていしゅつ}提出

あっせん^{いいんかいじむきょく}委員会事務局は、^{ぎんこう}銀行に^{もうしたてしょとう}申立書等

の^{うつ}写しを^{そうふ}送付して^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決手続に^{さんか}参加する

ことを^{ようせい}要請します。^{ぎんこう}銀行は、^{とうべんしょ}答弁書を^{さくせい}作成し

^{かんけいしりょう}関係資料とともに、あっせん^{いいんかいじむきょく}委員会事務局

に^{ていしゅつ}提出します。

⑥^{てきかくせい}適格性の^{しんさ}審査

^{ぎんこう}銀行から^{とうべんしょ}答弁書を^{じゅりょう}受領した^{のち}後、あっせん

^{いいんかい}委員会は^{もうした}申立てに^{かか}係る^{てきかくせい}適格性の^{しんさ}審査を^{おこな}行

います。^{てきかくせい}適格性の^{しんさ}審査の^{けっか}結果、あっせん

^{いいんかい}委員会がお^{きゃく}客さまの^{もうした}申立てを^{じゅり}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

しゅちようしょめん ついか しりょう しょうこしよるいとう
た主張書面、追加の資料・証拠書類等の

ていしゅつ もと いいんかいじむきょく
提出を求めます。あっせん委員会事務局は、

きゃく ぎんこう ていしゅつ しゅちよう
お客様と銀行から提出された主張

しょめん しりょう しょうこしよるいとう あいてがた
書面、資料・証拠書類等をそれぞれ相手方に

そうふ
送付します。

いいんかい じじょうちようしゅ しゅっせき
⑨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、お客様と銀行の

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

もと きゃく ぎんこう げんそく
を求められたお客様と銀行は、原則とし

みずか しゅっせき
て自ら出席しなければなりません。あっ

いいんかい きゃく ぎんこう
せん委員会は、お客様と銀行からそれぞ

こべつ はなし うかが しゅっせき こんなん
れ個別にお話を伺います。ご出席が困難

ばあい いいんかい じむきょく しょくいん
な場合にはあっせん委員会事務局の職員

そうだん
にご相談ください。

⑩ あっせん案の提示

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

うかが たが ごじょう あゆ よ
伺いし、お互いの互譲により歩み寄りが

かのう ばあい あん ていじ
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、

とくべつ ちょうてい あん ていじ
特別調停案を提示することがあります

ぎんこう そしょう ていき ばあいたう ぎんこうほう
(銀行は、訴訟を提起する場合等、銀行法に

きてい ばあい のぞ じゅだく ぎむ
規定する場合を除き、これを受諾する義務

があります)。

わか いけいやくしょ さくせい
⑪ 和解契約書の作成

あっせん あん どうじしゃ そうほう じゅだく
あっせん案を当事者双方が受諾したとき

せいりつ いいんかい わかい
(あっせん成立)は、あっせん委員会は和解

けいやくしょ つうさくせい きやく ぎんこう
契約書を3通作成し、お客さま、銀行およ

いいんかい しょう いいんちょう
びあっせん委員会(小)委員長がそれぞれ

おういん
押印します。

ふんそうかいけつてつづき しゅうりょう
4. 紛争解決手続の終了

うちき
① 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 うちき
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。

とうじしゃ ふ じゅだく
②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っ

せん案を受諾しなかった場合は、あっせん

ふ せいりつ ふんそうかいけつてつづき しゅうりょう
不成立により紛争解決手続は終了します。

とりさ
③取下げ

きゃく もうしたてとりさげしょ ていしゅつ
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

しゅうりょう
は終了します。

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。

はんしゃかいてきせいりよく たいおう
②反社会的勢力への対応

きゃく はんしゃかいてきせいりよく あき
お客さまが反社会的勢力であることが明

ばあい どうかつてき きょうはくてき
らかなになった場合や、恫喝的または脅迫的

げんどう ばあい こうじょりょうぞく
な言動があった場合、また公序良俗や

しゃかいてきこうせいせい はん こういとう かんれん
社会的公正性に反する行為等に関連する

じあん ばあい
事案の場合などにおいては、あっせん

いいんかい ぶんそう もうした おう
委員会は紛争の申立てには応じられません。

ぜんこくぎんこうきょうかい ぶんそうかいけつとうぎょうむ かん
6. 全国銀行協会の紛争解決等業務に関する

い ぎ う け つ け ま ど ぐ ち
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そうだんしつ
全国銀行協会では、全国銀行協会相談室

おこな くじょうたいおう いいんかい じっし
が行う苦情対応やあっせん委員会が実施

ふんそうかいけつ ぎょうむ てつづきとう
する紛争解決の業務について、その手続等

かん きゃく いぎ かき
に関するお客さまからの異議を下記の

まどぐち う つ ふんそうかいけつとうぎょうむ
窓口で受け付けています（紛争解決等業務

まどぐち
の窓口ではありません）。

まどぐち てつづきとう かん きゃく
この窓口では、手続等に関するお客さまか

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

おこな とう う つ こべつ
行われている等）を受け付けており、個別

くじょう ふんそうじあん けっか たい ふまんぞく
の苦情・紛争事案の結果に対する不満足の

ひょうめいとう たと わかいあん ないよう なっとく
表明等（例えば、和解案の内容が納得いか

ない、あっせんの打ちきりとなったことが

なっとく とう うけつけ
納得いかない等）の受付はいたしません。

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

コンプライアンス部^ぶ

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：03-6267-7326

※お客さまがご自分の電話番号を「通知し

ない」設定^{せってい}でおかけになると、お客さまの

電話番号^{でんわばんごう}の前に186^{まえ}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