

くじょうしよりてつづき ぶんそうかいけつてつづきとう 苦情処理手続および紛争解決手続等の

じっし かん ぎょうむきてい 実施に関する業務規程

だい しょう そうそく 第1章 総則

だい じょう もくてき 第1条 (目的)

きてい ぜんこくぎんこうきょうかい い か ほん
この規程は、全国銀行協会（以下「本

きょうかい ぎんこうほう のうりんちゅうおう
協会」という。）が銀行法または農林中央

きんこほう い か ぎんこうほうとう きてい
金庫法（以下「銀行法等」という。）の規定

していぶんそうかいけつ きかん ぶんそう
にもとづく指定紛争解決機関として紛争

かいけつとうぎょうむ おこな あ そうだん もう
解決等業務を行うに当たり、相談の申し

で かにゆうぎんこう ぎょうむ かん こきやく
出、加入銀行の業務に関する顧客からの

くじょう もう で ふんそう かいけつ もうした
苦情の申し出および紛争の解決の申立て

こうせいちゅうりつ たちば じんそく
について、公正中立な立場から迅速かつ

とうめいど たか たいおう おこな てつづきとう
透明度の高い対応を行うための手続等を

さだ ぎんこう ぎょうむ
定め、もって、銀行業務または

のうりんちゅうおうきんこぎょうむ い か ぎんこうぎょうむとう
農林中央金庫業務（以下「銀行業務等」と

たい こきゃく りかい しんらい ぶか
いう。）に対する顧客の理解と信頼を深め、

こきゃく せいとう りえき ほご し
顧客の正当な利益の保護に資することを

もくてき
目的とする。

だい じょう ていぎ 第2条（定義）

きてい つぎ かくごう かか ようご
この規程において、次の各号に掲げる用語

の定義は当該各号に定めるとおりとし、特

に定義のない用語で銀行法等において定

められているものは、同法に定められた

意義を有するものとする。

(1) 銀行等

銀行または農林中央金庫をいう。

(2) 加入銀行

銀行法等の規定にもとづき、本協会との

間で第4条に定める手続実施基本契約

を締結した銀行等をいう。

(3) 苦情

かにゆうぎんこう いとな ぎんこうぎょうむとう かん
加入銀行が 営む銀行業務等に関して、

かにゆうぎんこう たい ふまんぞく ひょうめい
加入銀行に対する不満足の表明であるもの
をいう。

(4) 紛争

ぜんごう さだ くじょう かにゆうぎんこう こきやく
前号に定める苦情のうち、加入銀行と顧客

あいだ かいけつ こきやく
との間では解決ができず、顧客または

かにゆうぎんこう だい じょうだい こう さだ
加入銀行から第11条第1項に定めるあ

いいんかい かいけつ はか
っせん委員会のあっせんにより解決を図

もう で
りたいとの申し出があるものをいう。

(5) 相談

かにゆうぎんこう いとな ぎんこうぎょうむとう かにゆう
加入銀行が 営む銀行業務等または加入

ぎんこういがい きんゆうきかん ぎょうむ かん ほん
銀行以外の金融機関の業務に関して、本

きょうかい しょうかい じよげんとう もと
協会に照会・助言等を求めるものであつ

だい ごう がいとう
て第3号に該当しないものをいう。

とうじしゃ
(6) 当事者

くじょうしよりてつづき くじょう もうしたてにん
苦情処理手続においては、苦情の申出人

あいてがた ぶんそうかいけつ
およびその相手方をいう。また、紛争解決

てつづき もうしたてにん
手続においては、あっせんの申立人およ

あいてがた
びその相手方をいう。

ほさにん
(7) 補佐人

もうしたてにん あいてがた
あっせんの申立人またはその相手方の

しゅちょう ほさ もの
主張を補佐する者をいう。

(8) ^{かんけいしゃ} 関係者

^{ふんそうかいけつてつづき} 紛争解決手続の^{けっか} 結果に^{りがいかんけい} 利害関係を^{ゆう} 有する

^{もの} 者をいう。

(9) ^{さんこうにん} 参考人

あっせん^{もうした}の申立てがあつた^{ふんそう} 紛争に^{かん} 関する

^{じょうほう} 情報を^{ゆう} 有する^{もの} 者で、^{ほさにん} 補佐人および^{かんけいしゃ} 関係者

^{いがい} 以外の^{もの} 者をいう。

(10) あっせん^{いいん} 委員

^{だい} 第15条の^{じょう} 選任手続^{せんになてつづき} を^へ 経て^{せんにな} 選任された^{もの} 者

をいう。

(11) ^{しょうひしゃもんだいせんもんか} 消費者問題専門家

ぎんこうほうだい じょう だい こうだい ごう ようけん
銀行法第52条の73第3項第3号の要件

み もの
を満たす者をいう。

いいんかいじむきょく
(12) あっせん委員会事務局

いいんかい うんえい おこな ほんきょうかい
あっせん委員会の運営を行う本協会内

じむきょく
の事務局をいう。

あん
(13) あっせん案

ぎんこうほうだい じょう だい こうだい ごう さだ
銀行法第52条の67第2項第4号に定め

わかいはん
る和解案をいう。

だい じょう くじょうしより きかん ふんそうかいけつ
第3条（苦情処理機関および紛争解決

きかん せっち うんえいとう
機関の設置・運営等)

ほんきょうかい こきやく そうだん くじょう もう
本協会は、顧客からの相談や苦情の申し

で う つ ぎょうむ おこな ほんきょうかい
出を受け付ける業務を行うため、本協会

じむしょ とうきょうとちよだく ない ぜんこくぎんこう
の事務所（東京都千代田区）内に全国銀行

きょうかいそうだんしつ せっち ふんそうかいけつとう
協会相談室を設置する。なお、紛争解決等

ぎょうむ おこな ちいき げんてい
業務を行う地域は限定しない。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ ぜんこう ぎょうむ
2. 全国銀行協会相談室が前項の業務を

じっし にちじ ぎんこうほう さだ ぎんこう
実施する日時は、銀行法に定める銀行の

きゅうじつ のぞ げつようび きんようび ごぜん じ
休日を除く月曜日から金曜日の午前9時

ごご じ あいだ
から午後5時までの間とする。

ほんきょうかい ふんそうかいけつてつづきぎょうむ おこな
3. 本協会は、紛争解決手続業務を行う

ため、あっせん いいんかい 委員会を せっち 設置する。

4. あっせん委員会が前項の業務を実施す

る日時は、銀行法に定める銀行の休日を除

く月曜日から金曜日のうち、あっせん

委員会が定める日時とする。

第4条（手続実施基本契約）

本協会が加入銀行との間で締結する

手続実施基本契約の内容は、別紙様式のと

おりとする。

2. 本協会は、銀行等から手続実施基本

契約の締結の申込みがあった場合には、

当該銀行等が手続実施基本契約に係る

さいむ たほんきょうかい じっし ふんそうかいけつとう
債務その他本協会が実施する紛争解決等

ぎょうむ かん ぎむ りこう かくじつ
業務に関する義務を履行することが確実

でないと見込まれるときを除き、これを

きよひ
拒否してはならない。

だい じょう ふんそうかいけつとうぎょうむ かん
第5条（紛争解決等業務に関する

けいひぶんたんきん
経費分担金）

ほんきょうかい してい ふんそうかいけつ きかん ふんそう
本協会が指定紛争解決機関として紛争

かいけつとうぎょうむ おこな あ かにゆうぎんこう
解決等業務を行うに当たり、加入銀行に

ふたん もと けいひぶんたんきん さんしゅつきじゅんとう
負担を求める経費分担金の算出基準等は、

ほんきょうかいりじかい べつ さだ
本協会理事会が別に定める。

けいひぶんたんきん さんしゅつきじゅん かにゆうぎんこう
2. 経費分担金の算出基準は、加入銀行が

ほんきょうかい ぶんそうかいけつとうぎょうむ かか べんえき とう
本協会の紛争解決等業務に係る便益を等

きょうじゅ え くわ かにゆうぎんこうかん
しく享受し得ることに加え、加入銀行間

おうえきふたん はいりよ
での応益負担の考え方にも配慮してこれ

さだ
を定める。

かにゆうぎんこう かいけいねんどごと けいひぶんたんきん
3. 加入銀行は、会計年度毎に経費分担金

ほんきょうかい してい ぎんこうこうざ ぶりこみ
を本協会が指定する銀行口座への振込に

しはら ぶりこみ
より支払わなければならない。なお、振込

てすうりょう かにゆうぎんこう ふたん
手数料は加入銀行の負担とする。

だい じょう ほんきょうかい かにゆうぎんこう せきむ
第6条（本協会および加入銀行の責務）

ほんきょうかい こきやく そうだん くじょう もう で
本協会は、顧客から相談や苦情の申し出

ばあい せいじつ う つ
があった場合には、これを誠実に受け付け、

こうせい じんそく てきせつ たいおう おこな つと
公正、迅速かつ適切な対応を行うよう努

めなければならない。

ほんきょうかい た していふんそうかいけつきかん
2. 本協会は、他の指定紛争解決機関や

ぜんこく かくち ぎんこうきょうかい せっち うんえい
全国各地の銀行協会が設置・運営する

ぎんこう そうだんじょ た そうだん くじょう
銀行とりひき相談所その他相談、苦情の

しより ぶんそう かいけつ じっし がいぶ
処理または紛争の解決を実施する外部

きかん あいだ じょうほうこうかんとん れんけい つと
機関との間で情報交換等の連携に努め

る。

かにゆうぎんこうほんきょうかい おこな ぶんそうかいけつ
3. 加入銀行は、本協会が行う紛争解決

とうぎょうむ すす きょうりよく
等業務に進んで協力するとともに、この

きてい しゅし ぶ こうないたいせい せいび つと
規程の趣旨を踏まえ、行内態勢の整備に努
めなければならない。

ほんきょうかい かにゆうぎんこう ぜんこくぎんこう
4. 本協会および加入銀行は、全国銀行

きょうかいそうだんしつ いいんかい しゅうち
協会相談室およびあっせん委員会の周知
つと
に努める。

だい じょう そうだん くじょう うけつけほうほうとう
第7条（相談および苦情の受付方法等）

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ こきゃく そうだん
全国銀行協会相談室は、顧客からの相談

くじょう でんわ らいほう ふうしょとう う
および苦情を電話、来訪、封書等により受

つ ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
け付ける。また、全国銀行協会相談室は、

げんそく でんわ めんだん そうだん
原則として電話または面談により、相談お

くじょう もうしたてにん たいおう おこな
よび苦情の申出人への対応を行う。

2. ^{そうだん}相談および^{くじょう}苦情の^{うけつけ}受付ならびにその

^{たいおう}対応についての^{てすうりょう}手数料は、^{むりょう}無料とする。

^{だい}第2章 ^{しょう} ^{くじょうしよりてつづき}苦情処理手続

^{だい}第8条 ^{じょう} (^{くじょう}苦情申出人および^{あっせん}あっせん

^{もうしたてにん}申立人の^{はんいとう}範囲等)

^{きてい}この規程において^{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が

^{くじょう}苦情の^{もう}申し出を^で受け付ける^う顧客の^{こきやく}範囲は、^{はんい}

^{とうがい}当該^{くじょう}苦情に係る^{かか}取引の^{とりひき}名義人^{めいぎにん}本人^{ほんにん}または

^{だいにんにん}その代理人とする。ただし、^{だいにんにん}代理人につい

ては、^{げんそく}原則として、^{しんけんしゃ}親権者、^{そうそくにん}相続人、

ほうていこうけんにん べんごし
法定後見人または弁護士とする。

きてい いいんかい
2. この規程においてあっせん委員会にあ

もうした こきやく
っせんの申立てをすることができる顧客

はんい とうがいふんそう かか とりひき めいぎにん
の範囲は、当該紛争に係る取引の名義人

ほんにん こきやく こじん ばあい
本人とする。ただし、顧客が個人の場合で

とうがいこきやく いったい しんぞくかんけい
あって当該顧客と一定の親族関係にある

ものとう だいにん もうした
者等が代理人となつてなされた申立ては、

いいんかい とりひき めいぎにん ほんにん
あっせん委員会が取引の名義人本人の

いし かくにん てきとう みと
意思を確認のうえ、適当であると認めた

ばあい かぎ う つ
場合に限り受け付ける。

ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだん しつ くじょう
3. 全国銀行協会相談室への苦情の

もうしたてにん いいんかい
申出人、またはあっせん委員会へのあつ

もうしたてにん だいにんにん べつ
せんの申立人もしくはその代理人が、別

さだ はんしゃかいてきせいりよく あき
に定める反社会的勢力であることが明ら

ばあい だい じょうだい こうだい
かになった場合または第12条第1項第6

ごう さだ こきやく ばあい くじょうしより
号に定める顧客である場合には、苦情処理

てつづき ふんそうかいけつてつづき おこな
手続または紛争解決手続は行わない。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ もう で かか
4. 全国銀行協会相談室への申し出に係

くじょう ないよう いいんかい
る苦情の内容、またはあっせん委員会への

もうした かか ふんそう ないよう つぎ かくごう
申立てに係る紛争の内容が次の各号のい

がいとう ばあい ぎんこうとうりよう
ずれかに該当する場合には、銀行等利用の

けんぜんせい かくほ う つ
健全性を確保するため、これを受け付けな

い。

(1) ^{くじょう} 苦情の ^{もうしたてにん} 申出人 または あっせん の

^{もうしたてにん} 申立人 において ^{ほうれい} 法令に ^{いはん} 違反 した または

^{こうじよりょうぞく} 公序良俗 に反する ^{はん} 行為 に ^{こうい} 関連する ^{かんれん} もので

^{ばあい} ある場合

(2) ^{しゃかいてき} 社会的な ^{こうせい} 公正性を ^か 欠く ものである

^{ばあい} 場合

(3) ^{はんしゃかいてきせいりよく} 反社会的勢力 である ことを ^{げんいん} 原因 とし

^{かにゆうぎんこう} て加入銀行 との ^{あいだ} 間の ^{とりひき} 取引 を ^{きよぜつ} 拒絶 または

^{かいはく} 解約 された ^{じあん} 事案 である ^{ばあい} 場合

^{だい} 第9条 (^{じょう} 苦情解決 ^{くじょうかいけつ} のための ^{ぜんこくぎんこうきょうかい} 全国銀行協会)

そうだんしつ たいおう
相談室の対応)

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ くじょう うけつけ
全国銀行協会相談室は、苦情の受付およ

びそのたいおう あ つね こうせいふ へん
びその対応に当たっては、常に公正不偏な

たいど ほじ くじょう もう で
態度を保持するとともに、苦情を申し出た

こきゃく じじょう じゅうぶん き と とう
顧客から事情を十分聴き取る等により、

こきゃく せいとう けんり そこ
顧客の正当な権利を損なうことのないよ

ちゅうい
う注意しなければならない。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ
2. 全国銀行協会相談室は、受け付けた

くじょう こきゃく かいけつ もと
苦情について顧客から解決を求められた

ばあい とうがいかにゆうぎんこう たい もう で
場合には、当該加入銀行に対して申し出の

くじょう じんそく かいけつ もと
あった苦情の迅速な解決を求めるととも

とうじしゃかん　じしゆてき　かいけつ　そくしん
に、当事者間の自主的な解決を促進するた

こきゃく　かにゆうぎんこう　あいだ　はい　とうがい
め、顧客と加入銀行との間に入って当該

くじょう　かいけつ　ちゅうかい　おこな　つと
苦情の解決のための仲介を行うよう努
める。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ　くじょう　うけつけ
3. 全国銀行協会相談室は、苦情の受付お

たいおう　あ　ひつよう　みと
よびその対応に当たり必要があると認め

とうがいかにゆうぎんこう　たい
るときは、当該加入銀行に対して、その

かいけつ　む　とりく　しょめん
解決に向けた取組みについて書面または

こうとう　せつめい　もと
口頭による説明を求める。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ　う　つ
4. 全国銀行協会相談室は、受け付けた

くじょう　そうだん　ないよう
苦情および相談の内容ならびにそれらに

たい たいおう ないようとう つ ど きろく ほぞん
対する対応の内容等を、都度、記録し保存
する。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ
5. 全国銀行協会相談室は、受け付けた

くじょう かにゆうぎんこう たいおう てきせつ
苦情への加入銀行の対応が適切ではない

はんだん ばあい とうがいかにゆうぎんこう たい
と判断した場合には、当該加入銀行に対し

くじょう たいおう ぜせい もと
て、苦情への対応の是正を求める。

だい じょう くじょうかいけつ かにゆうぎんこう
第10条（苦情解決のための加入銀行の

たいおう
対応）

かにゆうぎんこう ぜんじょうだい こう ぜんこくぎんこう
加入銀行は、前条第2項により、全国銀行

きょうかいそうだんしつ くじょう かいけつ もと
協会相談室から苦情の解決を求められた

ばあい じんそく せいじつ たいおう
場合には、迅速かつ誠実に対応する。

2. 加入銀行は、前条第3項により、全国

銀行協会相談室から説明を求められた

場合には、これに協力し、速やかに報告

しなければならない。

3. 加入銀行は、前条第5項により、全国

銀行協会相談室から苦情への対応の是正

を求められた場合には、真摯に対応し、

苦情への対応の是正に努めなければなら

ない。

4. 加入銀行は、全国銀行協会相談室か

ら解決を求められた苦情を真摯に受け止

め、同種の苦情の再発防止に努めなければ

ならない。

だい じょう くじょうしよりてつづき ふんそうかいけつてつづき
第11条（苦情処理手続から紛争解決手続

いこう
への移行）

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ どうそうだんしつ
全国銀行協会相談室は、同相談室による

くじょうしよりてつづき なっとく え こきやく
苦情処理手続では納得が得られない顧客、

どうそうだんしつ かにゆうぎんこう
または同相談室もしくは加入銀行への

くじょう もう で げついじょう
苦情の申し出から2か月以上にわたり

かいけつ はか こきやく
解決が図られていないとする顧客から、そ

むね もう で うほんきょうかい
の旨の申し出を受けたときは、本協会が

せっち いいんかい う
設置するあっせん委員会のあっせんを受

むね せつめい りようもうしこ
けることができる旨を説明し、利用申込み

かん こきやく い し かくにん
に関する顧客の意思を確認する。

ぜんこう てつづき へ こきやく とうがいくじょう
2. 前項の手続を経て、顧客から当該苦情

かいけつ きぼう ばあい ぜんこく ぎんこう
の解決希望がある場合には、全国銀行

きょうかい そうだんしつ だい しょう さだ
協会相談室は第3章に定めるあつせん

いいんかい ぶんそう かいけつ てつづき いこう むね
委員会の紛争解決手続に移行する旨を

こきやく せつめい
顧客に説明する。

だい じょう くじょうしより てつづき しゅうりょう
第12条（苦情処理手続の終了）

ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだんしつ くじょうしより てつづき
全国銀行協会相談室の苦情処理手続は、

つぎ かくごう がいとう
次の各号のいずれかに該当することとな

しゅうりょう
ったときに終了する。

(1) 全国銀行協会相談室が顧客と当該

加入銀行との間の解決を確認したとき

(2) 全国銀行協会相談室が顧客に前条

第1項に定める説明をし、顧客の紛争解決

手続への移行希望を確認したとき

(3) 他の指定紛争解決機関への取次ぎの

ため、全国銀行協会相談室が第43条第

2項に定める取次依頼書を作成し当該

機関に送付したとき

(4) 全国銀行協会相談室または当該加入

銀行が、顧客との間で原則として1か月

いじょうれんらく

以上連絡がとれなくなったとき

(5) 全国銀行協会相談室または当該加入

銀行が、最終的な苦情への対応結果を

顧客に伝達してから相当期間が経過し、か

つ顧客から更なる苦情の申し出がないと

判断したとき

(6) 全国銀行協会相談室において苦情の

受付および対応を担当する者（以下「相談

員」という。）に対し、顧客から恫喝的ま

たは脅迫的な言動があったとき

(7) 訴訟が終了または民事調停が終了

したものであるとき

2. 当該加入銀行は、苦情処理手続が

終了したときには、その旨を全国銀行

協会相談室が指定する期日までに書面に

より報告する。ただし、全国銀行協会相談

室が書面による報告の必要はないと判断

する場合には、当該加入銀行は、口頭によ

り報告することができる。

第3章 紛争解決手続

第13条（あっせん委員会の責務）

あっせん委員会は、法令およびこの規程に

したが どころつ こうせい じんそく ぶんそうかいけつ
従い、独立して、公正かつ迅速に紛争解決

てつづき じっし
手続を実施しなければならない。

だい じょう いいんかい こうせい
第14条（あっせん委員会の構成）

いいんかい つぎ かくごう かか
あっせん委員会は次の各号に掲げる

いいんかい こうせい ぶんそうかいけつてつづき じっし
委員会により構成し、紛争解決手続を実施
する。

だい じょう きてい しょういいんかい
(1) 第20条で規定する小委員会

だい じょう きてい かくだいしょういいんかい
(2) 第21条で規定する拡大小委員会

だい じょう いいん せんじん
第15条（あっせん委員の選任）

いいん べんごし がくしきけいけんしゃ
あっせん委員は弁護士、学識経験者、

しょうひしゃ もんだい せんもんか とうべつ さだ しかく ようけん 消費者問題専門家等別に定める資格要件

み もの なか ほんきょうかいり じかい
を満たした者の中から、本協会理事会の

けつぎ ほんきょうかいかいちょう いしよく
決議によって本協会会長が委嘱する。た

だし、あっせん ^{いいん}委員になることができない

もの べつ さだ もの いいん
者として別に定める者をあっせん委員に

いしよく
委嘱することはできない。

2. あっせん ^{いいん}委員の ^{にんき}任期は、^{ねん}2年とする。

ただし、^{さいにん}再任することができる。

3. あっせん ^{いいん}委員に ^{けついん}欠員が ^{しょう}生じた場合に

は、^{ほじゅうせん}補充選任を ^{おこな}行う。この場合、^{ほじゅう}補充の

ため ^{いしよく}委嘱されたあっせん ^{いいん}委員の ^{にんき}任期は、

ぜんにん いいん ざんにんきかん
前任の委員の残任期間とする。

4. あっせん委員の任期が満了したとき

とうがいいいん こうにんしゃ せんにん
は、当該委員は後任者が選任されるまでそ

しょくむ おこな
の職務を行う。

だい じょう
第16条（あっせん委員の辞任）

あっせん委員は、任期の途中で辞任すること
ができる。

2. あっせん委員は、任期の途中で辞任す

ばあい げんそく じにん げつまえ
る場合には、原則として辞任する3か月前

までに、本協会会長に対してその旨を

しょめん つうち
書面により通知しなければならない。

だい じょう
第17条 (あっせん委員の解任)

ほんきょうかい つぎ かくごう かか
本協会は、次の各号のいずれかに掲げる

ばあい のぞ いいん にんきちゅう
場合を除き、あっせん委員を任期中に

かいにん
解任することはできない。

しんしん こしょう しょくむ ついこう た
(1) 心身の故障のため職務の遂行に耐え

みと ばあい
られないと認められる場合

しょくむ けたい た いいん
(2) 職務の懈怠その他あっせん委員たる

こうい みと
にふさわしくない行為があると認められ

ばあい
る場合

いいん
(3) あっせん委員になることができない

もの ^{べつ さだ} けっかくじゆう ^{がいとう}
者として別に定める欠格事由に該当する

^{ばあい}
こととなった場合

^{ぜんこう きてい} ^{いいん かいにん}
2. 前項の規定によるあっせん委員の解任

^{ほんきょうかいり じかい けつぎ} ^{ほんきょうかい}
は、本協会理事会の決議によって本協会

^{かいちょう おこな}
会長が行う。

^{だい じょう いいんちょう せんにん}
第18条（委員長の選任）

^{いいんかい いいんちょう い か}
あっせん委員会の委員長（以下「あっせ

^{いいんちょう} ^{いいん}
ん委員長」という。）は、あっせん委員の

^{ごせん せんにん}
互選により選任する。

^{だい じょう いいんちょう けんげん にんき}
第19条（あっせん委員長の権限と任期）

あっせんいいんちょう委員長はあっせんいいんかい委員会のうんえい運営

をとうかつ統括し、つぎかつ次のかくごう各号についてせんけつ専決する

けんげん権限を有する。

(1) かくだいしょう拡大小委員会のしょうしゅう招集およびぎちよう議長と
してのうんえい運営

(2) しょう小委員会およびかくだいしょう拡大小委員会の

いいん委員のしめい指名

(3) かくだいしょう拡大小委員会におけるしんぎじこう審議事項の

けつてい決定

(4) あっせんいいんちょう委員長にじこ事故やかくだいしょう拡大小

いいんかい委員会へのしゅっせき出席がこんなん困難となった場合など
ばあい

に、あっせん委員長の職務を代替する副

委員長の指名

(5) 委員の利害関係等の有無の判断

(6) 全体会および分科会の設置

2. あっせん委員長が事故や拡大小

委員会への出席が困難となった場合など

には、予めあっせん委員長が指名した

副委員長がこれに代わる。

3. あっせん委員長の任期は2年とする。

ただし、再任することができる。

だい じょう しょういいんかい
第20条（小委員会）

しょういいんかい すく べんごし
小委員会は、少なくとも弁護士であるあ
っせん委員 1 名を含む 3 名の委員で構成
する。

しょういいんかい いいん いいんちょう
2. 小委員会の委員は、あっせん委員長

しめい しめい いいん
が指名し、指名されたあっせん委員は 1

いじょう しょういいんかい いいん
以上の小委員会の委員となる。

しょういいんかい かず べつ さだ
3. 小委員会の数は、別に定める。

しょういいんかい いいんちょう い か しょういいん
4. 小委員会の委員長（以下「小委員

ちょう べんごし いいん おこな
長」という。）は、弁護士である委員が行
う。

しょういいんちょう しょういいんかい しょうしゅう
5. 小委員長は小委員会を招集し、

その^{ぎちよう}議長となる。

6. 小^{しょういいんかい}委員会は、申立^{もうしたじあん}事案の有無^{うむ}を考慮^{こうりよ}し、

原則^{げんそく}として毎月^{まいつき}1回^{かいかいさい}開催する。

7. 小^{しょういいんかい}委員会では、紛争^{ふんそうじあん}事案の適格性^{てきかくせい}の

審査^{しんさ}、事情^{じじょう}聴取^{ちようしゆ}、あっせん^{あん}案および

特別^{とくべつ}調停^{ちようてい}案の作成^{さくせい}ならびに和解^{わかい}契約書^{けいやくしょ}の

作成^{さくせい}を行う。小^{しょういいんかい}委員会の審議^{しんぎ}において、

拡大^{かくだい}小^{しょういいんかい}委員会の審議^{しんぎ}が必要^{ひつよう}であると判断^{はんだん}

した^{ばあいとう}場合^{べつ}等、別に^{ただ}定める^{じゆう}事由^{しょう}が生じた

場合^{ばあい}には、拡大^{かくだい}小^{しょういいんかい}委員会に諮問^{しもん}すること

ができる。

8. ^{しょういいんかい} 小委員会は、^{いいん} 委員の^{かはんすう} 過半数の^{しゅっせき} 出席に
よって^{せいりつ} 成立する。ただし、^{めいいじょう} 1名以上の
^{べんごし} 弁護士である^{いいん} 委員の^{しゅっせき} 出席を^{よう} 要する。

9. ^{ぎけつ} 議決は、^{しゅっせき} 出席した^{いいん} 委員の^{かはんすう} 過半数をも
って^{おこな} 行う。ただし、^{かひどうすう} 可否同数の^{ばあい} 場合には、
^{ぎちょう} 議長が^{けつ} 決する。

10. ^{しょういいんちょう} 小委員長に^{じこ} 事故があった^{ばあい} 場合には、
^{あらかじ} 予め^{しょういいんちょう} 小委員長が^{しめい} 指名した^{いいん} 委員がこれ
^か に代わる。

11. ^{しょういいんちょう} 小委員長は、^{しょういいんかい} 小委員会の^{しょうしゅう} 招集を
^{おこな} 行わず、^{いいん} 委員の^{いけん} 意見を^{しょめんとう} 書面等で^{もと} 求めるこ

とにより、^{しょういいんかい} 小委員会の^{ぎけつ} 議決に^か 代えることができる。

だい じょう かくだいしょういいんかい 第21 条（拡大小委員会）

かくだいしょういいんかい べつ さだ
拡大小委員会は、別に定めるあっせん

いいん こうせい ぜんじょうだい こう
委員をもって構成し、前条第7項により

しもん しょう いいんかい いいん かくだいしょう
諮問をした小委員会の委員は拡大小

いいんかい いいん
委員会の委員となる。

かくだいしょういいんかい いいんちょう い か かくだい 2. 拡大小委員会の委員長（以下「拡大

しょういいんちょう
小委員長」という。）はあっせん委員長

おこな
が行う。ただし、あっせん委員長が次条

かくだいしょういいんちょう
により拡大小委員長となることができ

ないときは、^{あらかじ} 予 めあっせん^{いいんちょう} 委員長 が

^{しめい} 指名した^{ふくいいんちょう} 副委員長 またはその^た 其他の^{いいん} 委員が

これに^か 代わる。

3. ^{かくだいしょういいんちょう} 拡大小委員長 は^{かくだいしょういいんかい} 拡大小委員会を

^{しょうしゅう} 招 集し、その^{ぎちょう} 議長となる。^{かくだいしょういいん} 拡大小委員

^{ちょう} 長 に^{じこ} 事故があつた^{ばあい} 場合には、^{あらかじ} 予 め^{かくだい} 拡大

^{しょういいんちょう} 小委員長 が^{しめい} 指名した^{いいん} 委員がこれに^か 代わ
る。

4. ^{かくだいしょういいんかい} 拡大小委員会を^{しょうしゅう} 招 集する^{ばあい} 場合には、

^{かくだいしょういいんちょう} 拡大小委員長 は、^{かいさいにちじ} 開催日時、^{ばしょ} 場所および

^{もくてき} 目的である^{じこう} 事項を^{きさい} 記載した^{しょめん} 書面を^{げんそく} 原則と

かいさいび しゅうかんまえ ゆうそう
して開催日の1週間前までに郵送または

でんじてきほうほう つうち
電磁的方法により通知しなければならない
い。

かくだいしょういいんかい つぎ かくごう じこう
5. 拡大小委員会では、次の各号の事項に

しんぎ おこな
ついて審議を行う。

しょういいんかい しもん う じあん
(1) 小委員会から諮問を受けた事案につ

しんぎ
いての審議

かくだいしょういいんちょう かくだいしょういいんかい
(2) 拡大小委員長が、拡大小委員会に

ふんそうかいけつてつづき おこな はんだん
おいて紛争解決手続を行うべきと判断し

じあん かが てきかくせい しんさ じじょうちょうしゆ
た事案に係る適格性の審査、事情聴取、

あん とくべつちょうていあん さくせい
あっせん案および特別調停案の作成およ

わかいけいやくしょ さくせい び和解契約書の作成

(3) その他拡大小委員会たかくだいしょういいんかいで審議しんぎするもの

としてあっせん委員いいんちょう長はんだんが判断じこうとうした事項等

6. 拡大小委員会かくだいしょういいんかいは、前項ぜんこうの審議しんぎの結果けっか、

次項じこうの議決ぎけつを行おこなうほか、小委員会しょういいんかいに再さい

審議しんぎを依頼いらいすることができる。

7. 拡大小委員会かくだいしょういいんかいの議決ぎけつは、出席しゅっせきした

委員いいんの過半数かはんすうをもつて行おこない、可否かひどうすう同数の

場合ばあいには、拡大小委員長かくだいしょういいんちょうが決きする。

だい じょう
第22条 (あっせん委員いいんの回避かいひ・忌避きひ)

あっせん^{いいん}委員は、あっせんの^{とうじしゃ}当事者との

あいだ^{べつ さだ とくべつ りがいかんけい}間で、別に定める特別の利害関係にある

ばあい^{た ふんそうかいけつてつづき あ こうせい}場合その他紛争解決手続に当たって公正

じっし^{さまた}な実施を妨げるおそれがある^{ばあい}場合は、

とうがいもうしたてじあん^{かか ふんそうかいけつてつづき くわ}当該申立事案に係る紛争解決手続に加わ

ることができない。

2. あっせんの^{とうじしゃ}当事者は、あっせん^{いいん}委員が

もうしたてじあん^{かん べつ さだ とくべつ りがい}申立事案に関して別に定める特別の利害

かんけい^{ばあい た ふんそうかいけつてつづき あ}関係にある場合、その他紛争解決手続に当

たって^{こうせい じっし さまた}公正な実施を妨げるおそれがある

じゆう^{ばあい むね りゆう きさい}事由がある場合は、その旨と理由を記載し

た書^{しょ}面^{めん}（様^{よう}式^{しき}任^{にん}意^い）を^をあ^あっ^っせ^んん^ん委^い員^{いん}会^{かい}に

提^{てい}出^{しゅつ}す^する^るこ^こと^とに^によ^より^り当^{とう}該^{がい}委^い員^{いん}を^を忌^き避^ひす^する

も^もう^うで^で申^し出^{しゅつ}を^をす^する^るこ^こと^とが^がで^でき^きる^る。

3. あ^あっ^っせ^んん^ん委^い員^{いん}会^{かい}事^じ務^む局^{きょく}は、あ^あっ^っせ^んん^ん

委^い員^{いん}か^から^らの^の申^{しん}告^{こく}ま^また^たは^は当^{とう}事^じ者^{しゃ}か^から^らの^の理^り由^{ゆう}

を^を記^き載^{さい}し^した^た書^{しょ}面^{めん}（様^{よう}式^{しき}任^{にん}意^い）に^によ^よる^る申^{しん}出^{しゅつ}

に^にも^もと^とづ^づき^き、当^{とう}該^{がい}委^い員^{いん}が^が申^{しん}立^{たて}事^じ案^{あん}に^に関^{かん}し

て^て別^{べつ}に^に定^{さだ}め^める^る特^{とく}別^{べつ}の^の利^り害^{がい}関^{かん}係^{けい}に^にあ^ある^るか^か否^{いな}

か、そ^その^の他^た紛^{ふん}争^{そう}解^{かい}決^{けつ}手^{てつ}続^{つづ}き^きに^に当^あた^たっ^って^て公^{こう}正^{せい}な

実^じ施^しを^を妨^さま^{また}げ^げる^るお^おそ^それ^れが^があ^ある^る事^じ由^{ゆう}（以^い下^か

「特^{とく}別^{べつ}の^の利^り害^{がい}関^{かん}係^{けい}等^{とう}」と^とい^いう^う。）の^の有^う無^むを

ちょうさ けっか いいん
調査し、その結果についてあっせん委員

ちょう いいんちょう りがいかんけい う むとう
長（あっせん委員長が利害関係の有無等

かん しんこく もう で たいしょうしゃ
に関して申告または申し出の対象者

い か たいしょうしゃ
（以下「対象者」という。）となっている

ばあい ふくいいいんちょう ほうこく
場合には、副委員長）に報告する。

4. あっせん委員長（あっせん委員長が

たいしょうしゃ ばあい ふくいいいんちょう ぜんこう
対象者の場合には、副委員長）は、前項

ほうこく う とくべつ りがいかんけいと
の報告を受け、特別の利害関係等があると

はんだん ばあい たいおう つぎ かくごう さだ
判断した場合の対応は、次の各号に定める

ところによる。

(1) しょういいんかい ふんそうかいけつてつづき
小委員会において紛争解決手続を

じっし ばあい
実施している場合

た しょう いいんかい とうがい もうしたて じあん ぶんそう
他の小委員会で当該申立事案の紛争

かいけつてつづき おこな
解決手続を行う。

かくだいしょういいんかい ぶんそうかいけつてつづき
(2) 拡大小委員会において紛争解決手続

じっし ばあい
を実施している場合

とうがい いいん ぶんそう かいけつ てつづき ぶんさんか
当該委員の紛争解決手続への不参加を

けってい
決定する。

だい じょう ほんきょうかい じっしつてきしはいしゃとう
第23条（本協会の実質的支配者等また

こがいしゃとう とうじしゃ ぶんそう かいけつ
は子会社等を当事者とする紛争の解決）

いいんかい ほん きょうかい じっしつてき
あっせん委員会は、本協会の実質的

しはいしゃとう こがいしゃとう ぎんこうほうとう きてい
支配者等または子会社等（銀行法等に規定

もの い か とうじしゃ
される者をいう。以下同じ。）を当事者と

ふんそう かいけつ もうした う ばあい
する紛争の解決の申立てを受けた場合に

とうがいじっしつてきしはいしゃとう こがいしゃとう
は、当該実質的支配者等、子会社等または

ほんきょうかい ふとう えいきょう う
本協会から不当な影響を受けることな

こうせいちゅうりつ たちば ふんそうかいけつてつづき おこな
く、公正中立な立場で紛争解決手続を行
う。

いいんかい ぜんこう かか ばあい
2. あっせん委員会は、前項に掲げる場合

とうがいじっしつてきしはいしゃとう こがいしゃとう
において、当該実質的支配者等、子会社等

ほんきょうかい ふとう えいきょう う
または本協会から不当な影響を受けた

はんだん ばあい いいんちょう
と判断した場合には、あっせん委員長は、

だい じょうだい こう さだ いいんかい
第49条第1項に定めるあっせん委員会

うんえいこんだんかい ないよう ほうこく
運営懇談会にその内容を報告する。

だい じょう もうした
第24条（あっせんの申立て）

いいんかい こきやく かにゆうぎんこう
あっせん委員会は、顧客または加入銀行か

もうした ぶんそう かいけつ
ら申立てのあった紛争について、その解決

おこな
のためのあっせんを行う。

いいんかいじむきょく こきやく
2. あっせん委員会事務局は、顧客または

かにゆうぎんこう もうした う
加入銀行のあっせんの申立てを受けると

あ じぜん ぶんそうかいけつてつづきとう せつめい
当たり、事前に紛争解決手続等の説明を

おこな
行わなければならない。

3. あっせん委員会事務局が顧客に対して

ぜんこう せつめい おこな ばあい じあんてすうりょう
前項の説明を行う場合には、事案手数料

かん じこう ぶんそうかいけつてつづき かいし
に関する事項や紛争解決手続の開始から

しゅうりょう いた ひょうじゅんてき しんこう かん
終了に至るまでの標準的な進行に関

じこうとう きさい せつめいしりょう こうふ
する事項等を記載した説明資料を交付す
る。

4. 顧客または加入銀行は、あっせんの

もうした とうがいもうした しゅし
申立てををするときは、当該申立ての趣旨お

ぶんそう ようてん あき
よび紛争の要点を明らかにしたあっせん

もうしたてしょ つう いいんかいじむきよく
の申立書1通を、あっせん委員会事務局

ていしゅつ
に提出しなければならない。

5. あっせんの^{もうした}申立てをする^{こきやく}顧客の^{だいにんにん}代理人

は、^{ぜんこう}前項に^{きてい}規定する^{もうしたてしよ}申立書^{こきやく}のほか、顧客か

ら^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決^{かか}手続^{けんげん}に係る^{いにん}権限を委任された

ことを示す^{いにんじょう}委任状^{いじんかい}をあっせん委員会

^{じむきよく}事務局に^{ていしゆつ}提出しなければならない。

6. あっせんの^{もうした}申立てをする^{こきやく}顧客が^{ほうじん}法人で

^{ばあい}ある場合には、^{だい}第^{こう}4項に^{きてい}規定する^{もうしたてしよ}申立書

のほか、その^{だいひょうしゃ}代表者の^{しかく}資格を^{しょうめい}証明する

^{しよるい}書類を^{いじんかいじむきよく}あっせん委員会事務局に^{ていしゆつ}提出しな

ければならない。

7. ^{かにゆうぎんこう}加入銀行があっせんの^{もうした}申立てをすると

きは、^{だい}第4項に^{こう}規定する^{きてい}申立書^{もうしたてしよ}とともに

^{とうがいふんそう}当該紛争の^{あいてがた}相手方である^{こきやく}顧客が^{とうがいもうした}当該申立

てについて^{どうい}同意したことを^{しょう}証する^{しょめん}書面を

^{ていしゅつ}提出しなければならない。

8. あっせん^{いいんかいじむきょく}委員会事務局は、^{かにゆうぎんこう}加入銀行か

ら^{もうした}あっせんの申立てが^{ばあい}あった場合には、

^{とうがいふんそう}当該紛争の^{あいてがた}相手方である^{こきやく}顧客に^{たい}対して

^{いしかくにん}意思確認^{おこな}を行う。この^{ばあい}場合、^{こきやく}顧客から^{どうい}同意

^{いしかくにん}の意思が^か確認^かできないときは、^{かにゆうぎんこう}加入銀行

からの^{もうした}あっせん申立てはなかつたものと

して^と取り^{あつか}扱う。

9. あっせんの^{もうした}申立ての^{うけつけび}受付日は、あっせ

^{いいんかいじむきょく}ん委員会事務局が^{もうしたてしよ}申立書に^{うけつけいん}受付印を^{おういん}押印

^ひした日とする。

^{だい}第25 ^{じょう}条（^{かにゆうぎんこう}加入銀行の^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決手続への

^{さんかぎむ}参加義務）

あっせん^{いいんかいじむきょく}委員会事務局は、^{こきやく}顧客から^{ぜんじょう}前条

^{だい}第4 ^{こう}項に^{さだ}定めるあっせんの^{もうした}申立てを^う受け

^つ付けた^{ばあい}場合には、^{あいてがた}相手方である^{かにゆうぎんこう}加入銀行に

^{たい}対し、^{すみ}速やかに^{もうしたてしよ}申立書の^{うつ}写しを^{そうふ}送付して

その^{むね}旨を^{つうち}通知するとともに、^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決手続

さんか ようせい
に参加することを要請する。ただし、あつ

いいんかい じ じょうだい こう が
せん委員会は、次条第1項ただし書きの

きてい ふんそうかいけつてつづき おこな
規定により紛争解決手続を行わないこと

ばあい あいてがた かにゆうぎんこう たい
とした場合は、相手方である加入銀行に対

ふんそうかいけつてつづき さんか ようせい
して紛争解決手続に参加することを要請
しない。

かにゆうぎんこう いいんかい そうとう
2. 加入銀行は、あつせん委員会が相当の

りゆう みと ばあい のぞ ふんそうかいけつ
理由があると認めた場合を除き、紛争解決

てつづき さんか
手続に参加しなければならない。

とうがいふんそう あいてがた かにゆうぎんこう
3. 当該紛争の相手方である加入銀行は、

だい こう さんか ようせい う ばあい
第1項の参加要請を受けた場合には、

とうべんしょ　　つうさくせい　　とうがいとうべん　　かん
答弁書を1通作成し、当該答弁に関する

しりょう　　しょうこしよるいとう　　げんぽん
資料・証拠書類等があるときはその原本ま

うつ　　げんそく　　げついない
たは写しとともに、原則として1か月以内

いいんかいじむきょく　　ていしゅつ
にあっせん委員会事務局に提出しなければ
ならない。

かにゆうぎんこう　　だい　　こう　　かん　　ふんそう
4. 加入銀行は、第2項に関わらず紛争

かいけつてつづき　　さんかようせい　　きよひ
解決手続への参加要請を拒否しようとする

ばあい　　りゆう　　しょめん　　ようしきにんい
る場合には、その理由を書面（様式任意）

いいんかい　　せつめい
によりあっせん委員会に説明しなければ
ならない。

いいんかい　　ぜんこう　　かにゆう
5. あっせん委員会は、前項による加入

ぎんこう　　せつめいないう　　しんぎ
銀行の説明内容について審議し、これが

せいとう りゆう 正当な理由にもとづくとは認められない

はんだん ばあい かにゆうぎんこう むね
と判断した場合には、加入銀行にその旨を

つうち とうべんしょ ていしゅつ ようせい
通知するとともに答弁書の提出を要請す
る。

だい じょう てきかくせい しんさとう
第26条（適格性の審査等）

いじんかい じむきょく こきゃく
あっせん委員会事務局が、顧客からの

もうしたてしょ たい かにゆうぎんこう
申立書とそれに対する加入銀行からの

とうべんしょ じゅりょう ばあい かにゆうぎんこう
答弁書を受領した場合、または加入銀行

もうしたてしょ たい こきゃく どうい
からの申立書とこれに対する顧客の同意

いし かくにん ばあい
の意思を確認した場合には、あっせん

いじんかい すみ とうがい もうした かか
委員会は速やかに当該申立てに係る

てきかくせい しんさ おこな
適格性の審査を行う。ただし、あっせん

いいんかい もうしたてしょ きさい て じじょう
委員会は、申立書の記載に照らして次条

だい こうかくごう がいとう はんだん ばあい
第1項各号に該当すると判断する場合には、

かにゆうぎんこう たい ぜんじょう きてい さんか
加入銀行に対して前条に規定する参加の

ようせい おこな こきやく どうい
要請を行うことなく、または顧客の同意

い し かくにん てきかくせい しんさ
の意思を確認することなく適格性の審査

おこな ぶんそうかいけつてつづき おこな
を行い、紛争解決手続を行わないことを

けってい
決定することができる。

いいんかいじむきよく とうじしゃ
2. あっせん委員会事務局は、当事者から

ていしゆつ う しょうい とうがい
提出を受けた書類にもとづいて当該あっ

じあん かん そうてん じぜんせいり おこな
せん事案に関する争点の事前整理を行い、

あっせん^{いいんかい}委員会における^{てきかくせい}適格性の^{しんさ}審査の

^{さんこう}参考に^{きょう}供する。

3. ^{ぜんこう}前項の^{じぜんせいり}事前整理に^あ当たっては、^{ひつよう}必要に

^{おう}応じ、^{とうじしゃそうほう}当事者双方の^{はいりょ}プライバシーに^{はいりょ}配慮し

^{ほんきょうかいかんけいぶもん}つつ、^{かにゆうぎんこう}本協会関係部門や^{かんけい}加入銀行の^{かんけい}関係

^{ぶもんとう}部門等の^{いけん}意見を^{もと}求めることができる。

4. ^{てきかくせい}適格性の^{しんさ}審査の^{けっか}結果、^{いいんかい}あっせん委員会

^{もうした}があっせんの^{じゅり}申立てを^{じゅり}受理したときは、

^{とうじしゃそうほう}当事者双方に^{たい}対してその^{むね}旨を^{しょめん}書面により

^{つうち}通知するとともに、^{ぜんじょうだい}前条^{こう}第3項により

^{かにゆうぎんこう}加入銀行から^{ていしゅつ}提出を^う受けた^{とうべんしょ}答弁書の^{うつ}写し

を顧客^{こきやく}に対して送付^{たい}する。

5. 前項^{ぜんこう}の規定^{きてい}によりあっせん委員会^{いいんかい}から

受理^{じゅり}の通知^{つうち}を受けた顧客^{こきやく}および加入銀行^{かにゆうぎんこう}

は、あっせん委員会^{いいんかい}からの求め^{もと}に応じ^{おう}、

申立て^{もうした}の趣旨^{しゅし}に対する主張^{たい}書面^{しゅちょうしょめん}および

当該^{とうがい}主張^{しゅちょう}に関する資料^{かん}・証拠書類^{しりょう}等^{しょうこしよるいとう}があ

る場合^{ばあい}にはその原本^{げんぽん}または写し^{うつ}を、遅滞^{ちたい}な

く提出^{ていしゅつ}しなければならない。

6. 加入銀行^{かにゆうぎんこう}は、前項^{ぜんこう}の規定^{きてい}による資料^{しりょう}・

証拠書類^{しょうこしよるいとう}等の提出^{ていしゅつ}を求められたときは、

正当^{せいとう}な理由^{りゆう}なくこれを拒否^{きよひ}してはならな

い。

7. あっせん^{いいんかい}委員会は、第4項^{だい こう}の申立て^{もうした}を
受理^{じゅり}したときから原則^{げんそく}として4か月以内^{げついない}
にあっせん^{あん}案の策定^{さくていとう}等^{おこな}を行う。

第27条^{だい じょう}（紛争^{ふんそう}解決^{かいけつ}手続^{てつづき}を行^{おこな}わない場合^{ばあい}）

あっせん^{いいんかい}委員会は、前条^{ぜんじょう}第1項^{だい こう}の適格性^{てきかくせい}

の審査^{しんさ}において、あっせんの申立て^{もうした}の内容^{ないよう}

が次^{つぎ}の各号^{かくごう}のいずれかに該当^{がいとう}すると判断^{はんだん}

した^{ばあい}場合には、以後^{いご}、紛争^{ふんそう}解決^{かいけつ}手続^{てつづき}を行^{おこな}わ
ない。

(1) 取引^{とりひき}の名義^{めいぎ}が当該^{とうがい}顧客^{こきゃく}本人^{ほんにん}でない

ばあい
場合（ただし、^{そうぞくとうあき}相続等明らかに^{ごうりてき}合理的な
^{りゆう}理由がある^{ばあい}場合を除く。）^{のぞ}

(2) ^{そしょう}訴訟が^{しゅうりょう}終了または^{みんじちようてい}民事調停が
^{しゅうりょう}終了したものである^{ばあい}場合

(3) ^{かこ}過去にあっせん^{いいんかい}委員会によるあっせ
^うんを受け、その^{てつづき}手続が^{しゅうりょう}終了したものであ
^{ばあい}る場合

(4) ^た他の^{していふんそうかいけつ}指定紛争解決^{きかん}機関や^{ふんそう}紛争の^{かいけつ}解決
^{じっし}を実施する^{がいぶ}外部^{きかん}機関によるあっせん、
^{ちゅうさいとう}仲裁等の^{てつづき}手続が^{しゅうりょう}終了または^{てつづきちゅう}手続中の
^{ばあい}ものである場合

(5) 当事者^{とうじしゃ}から提出^{ていしゅつ}された書^{しょ}面^{めん}、資^し料^{りょう}、

証^{しょう}拠^こ書^{しょ}類^{るい}等^{とう}および事^じ情^{じょう}聴^{ちやう}取^{しゅ}等^{とう}によつては

紛^{ぶん}争^{そう}の核^{かく}心^{しん}となる事^じ実^{じつ}の確^{かく}認^{にん}をすること

が^{いち}著^{じる}しく困^{こん}難^{なん}である場^ば合^{あい}

(6) 加^か入^{にゅう}銀^{ぎん}行^{こう}の經^{けい}営^{えい}方^{ほう}針^{しん}や融^{ゆう}資^{した}態^{たい}度^ど、ある

いは銀^{ぎん}行^{こう}員^{いん}等^{とう}個^こ人^{じん}に係^かわ^るる事^じ項^{こう}等^{とう}、事^{こと}柄^{がら}の

性^{せい}質^{しつ}上^{じょう}、紛^{ぶん}争^{そう}解^{かい}決^{けつ}手^て続^{つづ}き^きの利^り用^{りょう}が適^{てき}当^{とう}でない

と認^みめ^とら^れる場^ば合^{あい}

(7) 經^{けい}済^{ざい}的^{てき}損^{そん}失^{しつ}が認^みめ^とら^れない場^ば合^{あい}

(8) 申^{もう}立^{した}てが申^{もう}立^{した}書^{てしよ}の記^き載^{さい}内^{ない}容^{りょう}全^{ぜん}体^{たい}から

して失^{しつ}当^{とう}であることが明^あら^かである場^ば合^{あい}

(9) 不当な目的で、またはみだりにあつせ
んの申立てをしたと認められる場合

2. あっせん委員会いいんかいは、前項ぜんこうの規定きていにより

紛争解決ぶんそうかいけつてつづき手続おこなを行なわないとして申立てもうしたを

不受理ふじゆりにしたときは、当事者双方とうじしゃそうほうに対して

その理由りゆうを付ふして書面しょめんにより通知つうちする。

申立てもうしたを不受理ふじゆりとした場合ばあいには、答弁書とうべんしょの

写うつしは申立人もうしたてにんに送付そうふしない。

第28条だいいじょう（紛争解決ぶんそうかいけつてつづき手続てすうりょうの手数料）

紛争解決ぶんそうかいけつてつづき手続てすうりょうの手数料は、顧客こきやくについては

むりょう かにゆうぎんこう
無料とする。加入銀行についてはあっせん

いいんかい もうした じゅり
委員会があっせんの申立てを受理したと

かぎ いいんかいじむきょく もと
きに限り、あっせん委員会事務局の求めに

おう べつ さだ じあんてすうりょう しはら
応じて別に定める事案手数料を支払わな
ければならない。

かにゆうぎんこう しはら じあんてすうりょう
2. 加入銀行が支払う事案手数料は、あっ

いいんかい ぶんそうかいけつてつづき じっし
せん委員会が紛争解決手続を実施するに

あ ひつよう しょけいひ かんあん
当たって必要となる諸経費を勘案してこ

さだ
れを定める。

かにゆうぎんこう だい こう せいきゅう う ひ
3. 加入銀行は、第1項の請求を受けた日

げんそく しゅうかんいなし じあんてすうりょう
から原則として2週間以内に事案手数料

ほんきょうかい してい ぎんこうこうざ ぶりこみ
を本協会が指定する銀行口座への振込に

しはら ぶりこみ
より支払わなければならない。なお、振込

てすうりょう かにゆうぎんこう ぶたん
手数料は加入銀行の負担とする。

のうふ じあんてすうりょう とうがい
4. 納付された事案手数料は、当該あっせ

もうした と さ ばあい
んの申立てが取り下げられた場合であっ

へんかん
ても返還しない。

だい じょう とうじしゃ ていしゆつ う しょめん
第29条（当事者から提出を受けた書面、

しりょう しょうこしよるいとう とりあつか
資料・証拠書類等の取扱い）

いいんかい とうじしゃ ていしゆつ う
あっせん委員会は、当事者から提出を受

しよるいとう とくべつ じじょう
けた書類等について特別な事情があると

みと ばあい のぞ へんかん
認めた場合を除き、返還しない。

いいんかいじむきょく どうじしゃ
2. あっせん委員会事務局は、当事者から

ていしゅつ う しょういとう じあんばんごう げんごう
提出を受けた書類等に事案番号（元号〇

ねんど だい ごう ふ つうち かん
〇年度（あ）第〇〇号）を付し、通知に関

しょうめん けっか かん しょうめんとく
する書面やあっせん結果に関する書面等

もうしたてないよう たんてき あらわ ひょうだい
とともに申立内容を端的に表す表題を

つ かんりぼ ほかん ねんどたんい
付けた管理簿に保管のうえ、年度単位で

かんり
管理する。

ぜんこう さだ かんりぼ ほかんほうほうとう
3. 前項に定める管理簿の保管方法等は、

いいんかいじむきょく しょうてい ほうほう
あっせん委員会事務局が所定の方法によ

おこな
り行う。

だい じょう じじょうちょうしゅ
第30条（事情聴取）

あっせん ^{いいんかい} 委員会は、^{ひつよう} 必要に^{おう} 応じ、^{きじつ} 期日を^{さだ} 定

めて、^{とうじしゃ} 当事者、^{かんけいしゃ} 関係者または^{さんこうにん} 参考人の^{しゅっせき} 出席

を^{もと} 求め、^{ちよくせつ} 直接、^{じじょうちょうしゅ} 事情聴取を^{おこな} 行うことができる。

2. ^{じじょうちょうしゅ} 事情聴取は、^{げんそく} 原則として^{とうじしゃべつ} 当事者別に

^{おこな} 行う。ただし、^{いいんかい} あっせん委員会^{はんだん} の判断に

^{とうじしゃ} より当事者を^{どうせき} 同席させて^{おこな} 行うことができる。

3. ^{だい} 第1項^{こう} の規定^{きてい} により^{しゅっせき} 出席を^{もと} 求められ

^{とうじしゃ} た当事者は、^{げんそく} 原則として^{みずか} 自ら^{しゅっせき} 出席しなけ

ればならない。ただし、^{とうじしゃ}当事者が^{だいにんにん}代理人を

^{しゅっせき}出席させ、または^{だいにんにん}代理人もしくは^{ほさにん}補佐人

とともに^{しゅっせき}出席することが^{てきせつ}適切かつ^{ひつよう}必要と

する旨の^{むね}申し出^{もう}をした^で場合^{ばあい}において、あつ

せん^{いいんかい}委員会が^{そうとう}相当であると^{みと}認め^{ばあい}た場合に

は、その^{だいにんにん}代理人を^{しゅっせき}出席させ、または^{だいにんにん}代理人

もしくは^{ほさにん}補佐人とともに^{しゅっせき}出席することが
できる。

4. ^{しょういいんちょう}小委員長または^{かくだいしょういいんちょう}拡大小委員長は、

^{じじょうちょうしゅ}事情聴取における^{しんぎとうぜんぱん}審議等全般を^{しき}指揮する。

5. ^{じじょうちょうしゅ}事情聴取に^{しゅっせき}出席する^{とうじしゃ}当事者、^{だいにんにん}代理人、

ほさにん かんけいしゃ さんこうにん い か とうじしゃ
補佐人、関係者および参考人（以下「当事者

とう しょういいんちょう かくだいしょう
等」という。）は、小委員長または拡大小

いいんちょう きよか え はつげん
委員長の許可を得て発言することができ

る。あっせんいいんかい とうじしゃとう ぼうげん
る。あっせん委員会は、当事者等が、暴言、

ひぼうちゅうしょう ひべんこういとう ふ
誹謗中傷のほか、非弁行為等にあたる不

てきせつ こうどうとう ばあい とうがいとうじしゃ
適切な行動等をした場合には、当該当事者

とう たいせき
等を退席させることができる。

いいんかいじむきょく たんとうしゃ
6. あっせん委員会事務局の担当者は、

じじょうちゅうしゅ しゅっせき
事情聴取に出席することができる。ただ

いいん ようせい きよか え
し、あっせん委員の要請または許可を得た

ばあい のぞ はつげん
場合を除き、発言することができない。

7. あっせん委員会事務局は、事情聴取に

おいて録音による記録を行うことができる。

なお、当事者等の出席者は、事情聴取

の様相を録音してはならない。

第31条（紛争解決手続の場所）

あっせん委員会は、原則として本協会の

事務所において開催する。

2. 前項に関わらず、あっせん委員会が

必要と判断した場合には、本協会の

事務所以外の場所において開催することができる。

3. 前2項に関わらず、あっせん委員会が

必要と判断した場合には、電話会議等の

方法で紛争解決手続を行うことができる。

第32条（あっせんの申立ての取下げ等）

顧客は、いつでもあっせん申立取下書ま

たはあっせん申立同意撤回書1通をあっ

せん委員会に提出して、あっせんの申立

てを取り下げまたは加入銀行のあっせん

の申立てに対する同意を撤回することができる。

2. 前項により、あっせんの申立てを取り

さ かにゆうぎんこう もうした
下げまたは加入銀行のあっせんの申立て

たい どうい てっかい ばあい とうがい
に対する同意を撤回した場合には、当該

い しひょうじ てっかい
意思表示を撤回することはできない。

いいんかい だい こう きてい
3. あっせん委員会は、第1項の規定によ

こきやく もうした と さ
り顧客のあっせんの申立てが取り下げら

どうい てっかい
れ、または同意が撤回されたときは、その

むね とうじしゃそうほう しょめん つうち
旨を当事者双方に書面をもって通知する。

もうした おこな かにゆうぎんこう
4. あっせんの申立てを行った加入銀行

とうがい もうした と さ
は、当該あっせんの申立てを取り下げるこ

こきやく しょめん
とができない。ただし、顧客が書面により

どうい ばあい かぎ
同意した場合は、この限りではない。

だい じょう うちき
第33条 (あっせんの打ち切り)

あっせん いいんかい 委員会は、ふんそうかいけつてつづきちゅう 紛争解決手続中の

ふんそう つぎ かくごう 紛争が次の各号のいずれかにがいとう 該当する

ばあい 場合には、そのあっせんを打ち切ることが
できる。

(1) もうした ないよう きよぎ じじつ みと 申立ての内容に虚偽の事実が認めら
ばあい れた場合

(2) こきやく ふんそうかいけつてつづきちゅう ふんそう 顧客が紛争解決手続中の紛争につい

た きかん て他の機関によるあっせん、ちゅうさいとう 仲裁等の

ふんそうかいけつてつづき もう 紛争解決手続を申し立てた場合 ばあい

(3) とうじしゃそうほう しゅちょう へだ おお 当事者双方の主張に隔たりが大きい

とう とうじしゃかん わかい せいりつ みこ
等、当事者間に和解が成立する見込みがな

はんだん ばあい
いと判断した場合

とうじしゃ きてい いいんかい
(4) 当事者がこの規程やあっせん委員会

しじ したが とう ふんそうかいけつてつづき
の指示に従わない等、紛争解決手続を

しゅうりょう てきとう みと
終了させることが適当と認められた

ばあい
場合

とうじしゃ せいとう りゆう ふんそうかいけつ
(5) 当事者が正当な理由なく紛争解決

てつづき かか じむてつづき ついこう ばあい
手続に係る事務手続を遂行しない場合

とうじしゃ ゆくえふめいとう ちょうきかん
(6) 当事者が行方不明等となり、長期間

れんらく ばあい
連絡がとれなくなった場合

だい じょうだい こう きてい てきかくせい
(7) 第26条第1項に規定する適格性の

しんさ じっしご だい じょうだい こうかくごう がいとう
審査の実施後、第27条第1項各号に該当

あき ばあい
することが明らかになった場合

いいん いいんかいじむきょく
(8) 委員またはあっせん委員会事務局の

たんとうしゃ たい こきやく どうかつてき
担当者に対し、顧客から恫喝的または

きょうはくてき げんどう ばあい
脅迫的な言動があった場合

た おこな てきとう
(9) その他あっせんを行うのに適当では

じじつ みと ばあい
ない事実が認められた場合

いいんかい ぜんこう きてい
2. あっせん委員会は、前項の規定により

う き どうじしゃそうほう
あっせんを打ち切るときは、当事者双方に

むね うちきりび しょめん つうち
その旨と打切日を書面により通知する。

だい じょう あん ていじ かにゆうぎんこう
第34条（あっせん案の提示・加入銀行の

あん そんちようぎ む
あっせん案の尊重義務）

いいんかい ぶんそう かいけつ し
あっせん委員会は、紛争の解決に資するた

そうとう みと どうじしゃ
めに相当であると認めるときは、当事者

そうほう こうへい こうりよ もうした しゅし
双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨

はん げんど あん
に反しない限度においてあっせん案を

さくせい どうじしゃそうほう ていじ
作成し、これを当事者双方に提示してその

じゅだく かんこく
受諾を勧告する。

あん ていじ どうじしゃそうほう
2. あっせん案の提示は、当事者双方に

しょめん そうふ つうち ほうほう
書面を送付することにより通知する方法、

どうじしゃどうせき しょういいんちょう
または当事者同席のうえ小委員長もしくは

かくだいしょういんちょう つうち ほうほう
は拡大小委員長から通知する方法のいず
れかにより ^{おこな} 行う。

3. 第1項によるあっせん案の提示を受け

ばあい かにゆうぎんこう さんちょう
た場合には、加入銀行はこれを尊重し、

せいとう りゆう あん きよひ
正当な理由なくあっせん案を拒否しては

ならない。なお、^{かにゆうぎんこう} 加入銀行は、^{とうがい} 当該あっせ

^{あん} 案を ^{じゅだく} 受諾しない ^{ばあい} 場合には、^{りゆう} その理由を

^{しょめん} 書面（^{ようしきにんい} 様式任意）により ^{いいんかい} あっせん委員会に

^{せつめい} 説明しなければならない。

4. ^{いいんかい} あっせん委員会は、^{ぜんこう} 前項による ^{かにゆう} 加入

^{ぎんこう} 銀行の ^{とうがい} 当該 ^{あん} あっせん案を ^{じゅだく} 受諾しない ^{りゆう} 理由

について^{しんぎ}審議する。

5. あっせん^{いいんかい}委員会は、^{ぜんこう}前項における^{しんぎ}審議

の^{けっか}結果、これが^{せいとう りゆう}正当な理由にもとづくとは

^{みと}認められないと^{はんだん}判断した^{ばあい}場合には、あっせ

^{いいんちょう}ん委員長は、^{ほんきょうかい りじかい}本協会理事会にその内容を

^{ほうこく}報告する。

^{だい じょう}第35条（^{とくべつちょうていあん ていじ}特別調停案の提示）

あっせん^{いいんかい}委員会は、^{ぜんじょうだい こう}前条第1項のあっせ

^{あん じゅだくかんこく}ん案の受諾勧告によっても^{とうじしゃかん}当事者間に

^{わかひ せいりつ}和解が成立する^{みこ}見込みがないと^{みと}認められ

ばあい じあん せいしつ とうじしゃ
る場合において、事案の性質、当事者の

いこう とうじしゃ てつづきついかう じょうきょう た
意向、当事者の手続追行の状況その他の

じじょう そうとう みと
事情に照らして相当であると認めるとき

とうがい ぶんそう かいけつ ひつよう
は、当該紛争の解決のために必要な

とくべつちょうていあん さくせい とうじしゃ そうほう
特別調停案を作成し、これを当事者双方

りゆう ふ しょめん そうふ
に理由を付して書面で送付することによ

ていじ
り提示することができる。

た とくべつちょうていあん とりあつか かか
2. その他特別調停案の取扱いに係る

じこう べつ さだ
事項は別に定める。

だい じょう わかいけいやくしょ さくせいとう
第36条（和解契約書の作成等）

あっせん^{いいんかい}委員会の^{ていじ}提示したあっせん^{あん}案ま

たは特別^{とくべつ}調停^{ちようてい}案^{あん}を当事者^{とうじ}双方^{しやうほう}が受諾^{じゆだく}した

ときは、あっせん^{いいんかい}委員会は^{ちたい}遅滞^{ちたい}なく^{わかい}和解

契約書^{けいやくしょ}を作成^{さくせい}し、顧客^{こきやく}、加入銀行^{かにゆうぎんこう}および小^{しょう}

委員^{いいん}長^{ちよう}または^{かくだい}拡大^{しやう}小委員^{れんしよ}長^{しやう}が連署^{れんしよ}のう

え、それぞれが各^{かく}1^{つう}通^{ほかん}を保管^{ほかん}する。

2. あっせん^{いいんかい}委員会は、^{わかい}和解^{けいやく}契約^{けいやく}締結^{ていけつ}後の^ご

和解^{わかい}内容^{ないよう}に^{かん}関^{かん}する^{じむ}事務^{しよ}処理^{しり}等^{とう}の手続^{てつづき}の

経過^{けいか}について、加入銀行^{かにゆうぎんこう}に報告^{ほうこく}を^{もと}求めるこ

とができる。

第37条^{だい} (紛争^{じよう}解決^{ふんそう}手続^{かいけつ}の^{てつづき}終^{しゆう}了^{りよう})

あっせん^{いいんかい}委員会の紛争^{ふんそうかいけつてつづき}解決^{つぎ}手続は、次の

各号^{かくごう}のいずれかに該当^{がいとう}することとなった

ときに終了^{しゅうりょう}する。

(1) 第26^{だい}条^{じょう}第1^{だい}項^{こう}の適格性^{てきかくせい}の審査^{しんさ}の

結果^{けっか}、以後^{いご}の紛争^{ふんそうかいけつてつづき}解決^{おこな}手続^{おこな}を行^{おこな}わないと

する通知^{つうち}を当事者^{とうじしゃ}双方^{そうほう}に行^{おこな}ったとき

(2) 第32^{だい}条^{じょう}に定めるあっせんの申立^{さだ}て^{もうした}

の取下げ^{とりさ}または同意^{どうい}の撤回^{てっかい}があったとき

(3) 第33^{だい}条^{じょう}に定めるあっせんの打切^{さだ}り^{うちき}
があったとき

(4) 前^{ぜん}条^{じょう}に定める和解^{わかい}契約^{けいやく}書^{しょ}が締結^{ていけつ}され
たとき

(5) 他^たの指定^{してい}紛争^{ふんそう}解決^{かいけつ}機関^{きかん}への取次^{とりつ}ぎの

ため、あっせん^{いいん}委員会^{かいじむ}事務局^{きょく}が第^{だい}43条^{じょう}第^{だい}

4項^{こう}に定め^{さだ}る取次^{とりつ}依頼^{いらい}書^{しょ}を作^{さく}成^{せい}し当^{とう}該^{がい}

機^き関^{かん}に送^{そう}付^ふしたとき

2. 当^{とう}事^じ者^{しゃ}の一方^{いっぽう}または双^{そう}方^{ほう}があっせん^{あん}案

または特^{とく}別^{べつ}調^{ちょう}停^{てい}案^{あん}を受^{じゅ}諾^{だく}しなかつた場^ば合^{あい}

には、あっせん^ふ不^{せい}成^{りつ}立^{りつ}により紛^{ふん}争^{そう}解^{かい}決^{けつ}手^{てつ}続^{づき}

は終^{しゅう}了^{りょう}したものとし、あっせん^{いいん}委^{かい}員^{かい}会^{かい}は

当^{とう}事^じ者^{しゃ}双^{そう}方^{ほう}に對^{たい}してその旨^{むね}を書^{しょ}面^{めん}により

通^{つう}知^ちする。

だい じょう ぶんそうかいけつてつづき ひこうかい
第38条（紛争解決手続の非公開）

ぶんそうかいけつてつづき ひこうかい
紛争解決手続は、非公開とする。

とうじしゃとう ほうれい きてい
2. 当事者等は、法令の規定にもとづく

ばあい たせいとう りゆう ばあい のそ
場合その他正当な理由がある場合を除き、

ぶんそうかいけつてつづき え じょうほう しりょうとう
紛争解決手続で得た情報および資料等を

ぶんそう かいけつ てつづき かんけい もの いがい もの
紛争解決手続に関係する者以外の者に

かいじ こうひょう
開示または公表してはならない。

だい じょう つうちほうほうとう
第39条（通知方法等）

いいんかいじむきょく ぶんそうかいけつてつづき
あっせん委員会事務局は、紛争解決手続に

かん しょるい つぎ かくごう
関する書類であって次の各号のいずれか

がいたう とうじしゃ じゅうしょ
に該当するものは、当事者の住所または

とうじしゃ とく してい ばしょ かんいかきとめ
当事者が特に指定した場所に簡易書留そ

た じゅん ほうほう そうふ
の他にこれに準ずる方法により送付する。

(1) だい じょうだい こう さだ もうしたてしょ うつ
第25条第1項に定める申立書の写
し

(2) だい じょうだい こう さだ もうした
第26条第4項に定める申立ての

じゅりつうち とうべんしょ うつ
受理通知および答弁書の写し

(3) だい じょうだい こう さだ いご ぶんそう
第27条第2項に定める以後の紛争

かいけつてつづき おこな つうち
解決手続を行わないとする通知

(4) だい じょうだい こう さだ うちきりつうち
第33条第2項に定める打切通知

(5) だい じょうだい こう さだ あん
第34条第2項に定めるあっせん案

(6) 第35条第1項に定める特別調停案

(7) 第36条第1項に定める和解契約書

(8) 第37条第2項に定める終了通知

2. あっせん委員会事務局は、期日の通知

その他前項各号以外の通知であって紛争

解決手続に必要な通知は、口頭、普通郵便

その他適宜の方法により行うことができる。

第40条（あっせん委員会に係る手続実施

記録の作成等）

あっせん委員会事務局は、あっせん委員会

ふんそうかいけつてつづき かん てつづきじっしきろく
の紛争解決手続に関して、手続実施記録を

さくせい ほぞん
作成し保存する。

2. あっせん委員会事務局は、前項の手続

じっしきろく ひと しょういいんかい
実施記録の一つとして、小委員会または

かくだいしょういいんかい かいさい つど ぎじろく
拡大小委員会が開催される都度、議事録

さくせい しょういいんちょう かくだいしょういいん
を作成し、小委員長または拡大小委員

ちょう しょめい なついん う
長の署名または捺印を受けなければなら
ない。

3. 前項の議事録には、日時、場所、出席

しゃ しめい しんぎじこう がいよう きさい
者の氏名および審議事項の概要を記載す
る。

だい しょう ひみつ ほ じ
第4章 秘密保持

だい しょう ひみつ ほ じ
第41条 (秘密保持)

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ そうだんいん
全国銀行協会相談室の相談員、あっせん

いいんかいじむきょく たんとうしゃ くじょうしよりにてつづき
委員会事務局の担当者、苦情処理手続およ

ふんそうかいけつてつづき かん こきやく い ぎ
び紛争解決手続に関する顧客からの異議

うけつけたんとうしゃ いいん ほんきょうかい
の受付担当者、あっせん委員、本協会の

そうだん くじょう ふんそうかいけつぎょうむ たんとう
相談、苦情および紛争解決業務の担当

じょうきんやくいん い か ほんきょうかい たんとうやくいん
常勤役員（以下「本協会の担当役員」と

いう。）、その他たの紛争解決等業務ふんそうかいけつとうぎょうむに従事す

もの しょく もの
る者またはこれらの職にあった者は、

せいとう りゆう ばあい のぞ しょくむ かん
正当な理由がある場合を除き、職務に関し

し え ひみつ も
て知り得た秘密を漏らしてはならない。

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ そうだんいん
2. 全国銀行協会相談室の相談員、あつ

いいんかいじむきょく たんとうしゃ くじょうしよりてつづき
せん委員会事務局の担当者、苦情処理手続

ふんそうかいけつてつづき かん こきやく
および紛争解決手続に関する顧客からの

い ぎ うけつけたんとうしゃ いいん ほん
異議の受付担当者、あつせん委員および本

きょうかい たんとうやくいん た ふんそうかいけつとう
協会の担当役員、その他の紛争解決等

ぎょうむ じゅうじ もの ぜんこう きてい じゅんしゆ
業務に従事する者は、前項の規定を遵守

ふんそうかいけつとうぎょうむ かん ひみつ
するため、紛争解決等業務に関する秘密

ほ じ せいやくしょ ほんきょうかい ていしゆつ
保持誓約書を本協会に提出しなければ

ならない。

だい じょう きてい いいんかい
3. 第49条に規定するあつせん委員会

うんえいこんだんかい がいぶゆうしきしゃ こべつあんけん
運営懇談会の外部有識者は、個別案件の

ないよう きょうぎとう ばあい ほん
内容について協議等する場合には、本

きょうかい もと おう ぜんこう きてい
協会からの求めに応じ、前項に規定する

ひみつ ほ じ せいやくしょ ほんきょうかい ていしゅつ
秘密保持誓約書を本協会に提出しなけ
ればならない。

だい しょう ぜんたいかい ぶんかかい 第5章 全体会・分科会

だい しょう ぜんたいかい ぶんかかい せっち 第42条（全体会・分科会の設置）

いいんちょう いいんかん
あっせん委員長は、あっせん委員間での

いけんこうかんと おこな もくてき
意見交換等を行うことを目的として、あ

いいんぜんいん こうせい ぜんたいかい
っせん委員全員で構成する全体会および

いちぶ いいん こうせい ぶんかかい
一部のあっせん委員で構成する分科会を

せっち
設置する。

た ぜんたいかい ぶんかかい うんえい かか
2. その他全体会および分科会の運営に係

じこう べつ さだ
る事項は、別に定める。

だい しょう ほそく
第6章 補則

だい しょう た してい ぶんそう かいけつ きかん
第43条（他の指定紛争解決機関への

くじょう ぶんそうじあん とりつ
苦情・紛争事案の取次ぎ)

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ くじょう
全国銀行協会相談室は、受け付けた苦情

た してい ぶんそう かいけつ きかん くじょう
が他の指定紛争解決機関における苦情

しよりてつづき ぶん てきとう はんたん
処理手続に付することが適当と判断した

こきやく たい むね せつめい
ときは、顧客に対してその旨を説明し、

とりつ かん こきやく いし かくにん
取次ぎに関する顧客の意思を確認する。

ぜんこう てつづき へ こきやく た してい
2. 前項の手続を経て、顧客から他の指定

ふんそうかいけつ きかん くじょうしより てつづき
紛争解決機関における苦情処理手続への

いこう きぼう かくにん ぜんこくぎんこう
移行希望を確認したときは、全国銀行

きょうかいそうだんしつ すみ とうがいしていふんそうかいけつ
協会相談室は速やかに当該指定紛争解決

きかん たい れんらく おこな べつ
機関に対して連絡を行ったうえで、別に

さだ ようしき とりつぎ いらいしょ さくせい
定める様式による取次依頼書を作成し

そうふ あいてがた かにゆうぎんこう
送付するとともに、相手方である加入銀行

たい とりつ おこな むね れんらく
に対して取次ぎを行った旨を連絡する。

いいんかい もうした
3. あっせん委員会は、申立てのあった

ふんそう た してい ふんそうかいけつ きかん
紛争が他の指定紛争解決機関における

ふんそうかいけつてつづき ぷ てきとう はんだん
紛争解決手続に付することが適当と判断

こきゃく たい むね せつめい
したときは、顧客に対してその旨を説明し、

とりつ かん こきゃく いし かくにん
取次ぎに関する顧客の意思を確認する。

ぜんこう てつづき へ こきゃく た してい
4. 前項の手続を経て、顧客から他の指定

ふんそうかいけつ きかん ふんそうかいけつてつづき
紛争解決機関における紛争解決手続への

いこう きぼう かくにん
移行希望を確認したときは、あっせん

いいんかい じむきょく すみ とうがい してい ふんそう
委員会事務局は速やかに当該指定紛争

かいけつきかん たい れんらく おこな
解決機関に対して連絡を行ったうえで、

べつ さだ ようしき とりつきいらいしょ さくせい
別に定める様式による取次依頼書を作成

そうふ あいてがた かにゆう
し送付するとともに、相手方である加入

ぎんこう たい とりつ おこな むね れんらく
銀行に対して取次ぎを行った旨を連絡す

る。

5. 加入銀行は、他の指定紛争解決機関に

おける苦情処理手続および紛争解決手続

に関する取扱規則に従い、適切な対応

を行うものとする。

第44条（苦情処理および紛争解決手続に

関する記録と公表）

全国銀行協会相談室は、苦情の受付とそ

の対応状況を記録し保存するとともに、

四半期ごとに本協会業務委員会および

理事会に報告する。

2. あっせん^{いいんかい}委員会事務局は、紛争^{ふんそう}解決^{かいけつ}

てつづき けいか ようりょう けっか
手続^{てつづき}についてその経過^{けいか}の要領^{ようりょう}および結果^{けっか}

きろく ほそん しはんき
を記録^{きろく}し保存^{ほそん}するとともに、四半期^{しはんき}ごとに

ほんきょうかいぎょうむいいんかい りじかい ほうこく
本協会^{ほんきょうかい}業務委員会^{ぎょうむいいんかい}および理事会^{りじかい}に報告^{ほうこく}す
る。

3. 本協会^{ほんきょうかい}は、前^{ぜん}2項^{こう}の報告^{ほうこく}内容を定期的^{ていきてき}

かにゆうぎんこう つうち
に加入^{かにゆうぎんこう}銀行^{ぎんこう}にも通知^{つうち}するとともに、その

けんすう じあん がいようとう こうひょう
件数^{けんすう}および事案^{じあん}の概要^{がいようとう}等を公表^{こうひょう}すること

どうしゆ くじょう ふんそう さいはつぼうし
により、同種^{どうしゆ}の苦情^{くじょう}や紛争^{ふんそう}の再発^{さいはつぼうし}防止^{ぼうし}・

かくだいぼうし みぜんぼうし つと
拡大^{かくだいぼうし}防止^{ぼうし}および未然^{みぜんぼうし}防止^{ぼうし}に努^{つと}める。

だい じょう くじょう ふんそう かん きろく
第45^{だい}条^{じょう}（苦情^{くじょう}および紛争^{ふんそう}に関する^{かん}記録^{きろく}の

ひこうかい
非公開)

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ う つ くじょう
全国銀行協会相談室が受け付けた苦情、

だい じょう さだ てつづきじっしきろく
および第40条に定める手続実施記録な

いじんかい おこな
どあっせん委員会があっせんを行った

ぶんそう かん こべつ きろく ひこうかい
紛争に関する個別の記録は、非公開とする。

だい じょう かいぜんそち かんこくとう
第46条（改善措置および勧告等）

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ くじょう かいけつ かん
全国銀行協会相談室は、苦情の解決に関

かにゆうぎんこう きてい ふ じゅんしゆ みと
して、加入銀行にこの規程の不遵守が認

はんだん ばあい すみ ほん
められると判断した場合には、速やかに本

きょうかい ほうこく
協会に報告する。

2. 本協会は、前項の報告を受けたとき

は、当該加入銀行から事情を聴取したう

えで、必要に応じ、業務委員会、理事会に

その内容を報告する。また、理事会が当該

加入銀行に正当な理由がないと判断した

場合には、当該加入銀行に対して、この

規程を遵守するための改善等必要な措置

を求める。

3. あっせん委員会は、紛争の解決に関し

て加入銀行にこの規程の不遵守が認めら

れる場合には、あっせん委員長は、本

きょうかいりじかい ないよう ほうこく
協会理事会にその内容を報告する。

ほんきょうかいりじかい だい じょうだい こう
4. 本協会理事会は、第34条第5項ま

ぜんこう ほうこく う とうがいかにゆう
たは前項の報告を受けたときは、当該加入

ぎんこう じじょう ちょうしゅ とうがい
銀行から事情を聴取したうえで、当該

かにゆうぎんこう たい きてい じゅんしゅ
加入銀行に対して、この規程を遵守する

 かいぜんとうひつよう そち もと
ための改善等必要な措置を求めることが
できる。

ほんきょうかい だい こう ぜんこう かいぜん
5. 本協会は、第2項および前項の改善の

そち かが がいよう こうひょう
措置に係る概要を公表することができる。

だい じょう ぶんそうかいけつとうぎょうむ おこな しょくいん
第47条（紛争解決等業務を行う職員の

かんとくたいせい
監督体制)

ほんきょうかい けんしゅうとう ぜんこくぎんこうきょうかい
本協会は、研修等により全国銀行協会

そうだんしつ そうだんいん いくせい つと
相談室の相談員の育成に努める。

2. ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ そうだんいん 全国銀行協会相談室の相談員および

いいんかい じむきょく たんとうしゃ おこな
あっせん委員会事務局の担当者が行う

ふんそうかいけつとうぎょうむ かか かんたく ほんきょうかい
紛争解決等業務に係る監督は、本協会の

たんとうやくいん おこな
担当役員が行う。

だい じょう くじょうしよりてつづき ふんそうかいけつ
第48条（苦情処理手続および紛争解決

てつづき かん こきゃく いぎ うけつけとう
手続に関する顧客からの異議の受付等）

ほんきょうかい ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ おこな
本協会は、全国銀行協会相談室が行う

くじょうしよりてつづき いいんかい
苦情処理手続およびあっせん委員会が

じっし ふんそうかいけつてつづき かん いぎ う
実施する紛争解決手続に関する異議を受

つ れんらくさき ほんきょうかい
け付けるため、その連絡先を本協会のホ

とう こうかい
ームページ等において公開する。

ほんきょうかい ぜんこう さだ いぎ う つ
2. 本協会は、前項に定める異議を受け付

ばあい せい い たいおう
けた場合、誠意をもって対応する。

ほんきょうかい だい こう さだ いぎ たい
3. 本協会は、第1項に定める異議に対し

そち こう ばあい であらかじ
て措置を講じた場合には、予めその

じゅうしょ しめい でんわばんごう あき いぎ
住所、氏名、電話番号を明らかにした異議

もうしでしゃ たい ないよう こう
の申出者に対して、その内容および講じた

そち れんらく
措置を連絡する。

だい じょう
第49条（あっせん委員会運営懇談会の
せっち
設置）

ほんきょうかい きてい ぜんこくぎんこう
本協会は、この規程にもとづく全国銀行

きょうかいそうだんしつ くじょうしよりてつづき
協会相談室における苦情処理手続、およ

いいいんかい ふんそうかいけつてつづき
びあっせん委員会における紛争解決手続

こうせい えんかつ うんえい じっし かん がいぶ
の公正・円滑な運営・実施に関して、外部

ゆうしきしゃ いけん ちょうしゆ ふんそうかいけつてつづきとう
有識者の意見を聴取し、紛争解決手続等

かいぜん やくだ いいいんかい
の改善に役立てるため、あっせん委員会

うんえいこんだんかい い か うんえいこんだんかい
運営懇談会（以下「運営懇談会」という。）

せっち
を設置する。

うんえいこんだんかい うんえいきてい べつ さだ
2. 運営懇談会の運営規程は別に定める。

3. 運営懇談会は、あっせん委員長から第

23条第2項の報告を受けたときは、本

協会理事会にその内容を報告するととも

に、あっせん委員会に同種の不当な影響

を与えることがないように、態勢の整備等

の改善の措置を求める。

4. 運営懇談会は、必要に応じて前項の

改善の措置に係る概要を公表することが

できる。

第50条（届出）

加入銀行は、苦情または紛争の解決に関し

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
て全国銀行協会相談室またはあっせん

いいんかいじむきょく れんらく う つ たいおう
委員会事務局からの連絡を受け付け、対応

たんとう ぶしょ せきにんしゃめいとう
する担当の部署およびその責任者名等を

ほんきょうかい とど で ぶしょ
本協会に届け出なければならない。部署

せきにんしゃとう へんこう ばあい おな
および責任者等に変更のあった場合も同
じとする。

だい じょう うんえいようりょう せいてい
第51条（運営要領の制定）

きてい うんえい かん ひつよう じこう くじょう
この規程の運営に関し必要な事項は、苦情

しよりてつづき ぶんそうかいけつてつづきとう じっし
処理手続および紛争解決手続等の実施に

かん うんえいようりょう さだ
関する運営要領に定める。

だい じょう きてい かいてい
第52条（規程の改正）

この規程の改正は、本協会理事会の決議
による。改正の効力は銀行法等の定め
にもとづく認可を受けたときから生じる。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則（平成22年9月10日）

この規程は、平成22年10月1日から施行
する。

2. この規程の施行日前に旧「苦情の解決
促進とあっせんに関する規則」（以下

「旧規則」という。）の定めるところによ

ほんきょうかい とくべつかいいん ぜんこくかくち
り本協会の特別会員である全国各地の

ぎんこうきょうかいぎんこう そうだんじょ う つ
銀行協会銀行とりひき相談所が受け付け

くじょう きてい しこうび
た苦情のうち、この規程の施行日において

くじょう かいけつしえんてつづき しゅうりょう
苦情の解決支援手続が終了していない

とうがいくじょう もう で こきやく
ものについて、当該苦情を申し出た顧客が

きぼう ばあい きゅうきそく てつづき
希望した場合には、旧規則にもとづく手続

しゅうりょう しこうびいこう ぜんこくぎんこうきょうかい
を終了し、施行日以降に全国銀行協会

そうだんしつ う つ きてい
相談室が受け付けたものとしてこの規程

てきょう とうきょうぎんこうきょうかい
を適用する。ただし、東京銀行協会が

せっち ぎんこう そうだんじょ う つ
設置する銀行とりひき相談所が受け付け

くじょう きゅうきそく てつづき
た苦情については、旧規則にもとづく手続

しゅうりょう しょうび ぜんこくぎんこうきょうかいそうだん
を終了し、施行日に全国銀行協会相談

しつう つ きてい
室が受け付けたものとしてこの規程を

てきよう
適用する。

ぜんこうほんぶん きてい てきよう あ
3. 前項本文の規定を適用するに当たって

ぎんこう そうだんじょ とうがいこきゃく ぜんこう
は、銀行とりひき相談所は当該顧客に前項

きてい しゅし せつめい りょうかい え
の規定の趣旨を説明して了解を得たうえ

きゅうきそく さだ くじょうじれいほうこく ただ
で、旧規則の定めによる苦情事例報告を直

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ そうふ
ちに全国銀行協会相談室に送付しなければ

ならない。

きてい しょうびまえ きゅうきそく さだ
4. この規程の施行日前に旧規則の定める

いいんかい もう た
ところによりあっせん委員会に申し立て

られた^{ふんそう}紛争のうち、この^{きてい}規程の^{しこうび}施行日にお

いてあっせん^{てつづき}手続が^{しゅうりょう}終了していないも

のについて、^{とうがいふんそう}当該紛争の^{とうじしゃ}当事者が^{きぼう}希望した

^{ばあい}場合には、^{きゅうきそく}旧規則にもとづく^{てつづき}手続を^{しゅうりょう}終了

し、^{しこうびいこう}施行日以降にこの^{きてい}規程の^{さだ}定めにもとづ

くあっせんの^{もうした}申立てがあったものとして

この^{きてい}規程を^{てきよう}適用する。

5. ^{ぜんこう}前項の^{きてい}規定を^{てきよう}適用するにあたっては、

あっせんの^{りょうとうじしゃ}両当事者は、あっせん^{いいんかい}委員会に

^{たい}対して^{ていしゅつ}提出した^{すべ}全ての^{しよるいとう}書類等は^{きてい}この規程

の^{さだ}定めるところにより^{ていしゅつ}提出したものとし

とりあつか むね きさい しょめん ようしき
て取扱われたい旨を記載した書面（様式
にんい
任意）をあっせん委員会に提出しなけれ
ばならない。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則（平成26年7月17日）

きてい かいてい へいせい ねん がつ にち
この規程の改正は、平成26年10月1日か
しこう
ら施行する。