

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 うんえいようりょう
実施に関する運営要領

もくてき
(目的)

だい じょう ようりょう ぜんこくぎんこうきょうかい
第1条 この要領は、全国銀行協会

い か ほんきょうかい さだ
(以下「本協会」という。)が定める

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

じっし かん ぎょうむきてい い か ぎょうむ
の実施に関する業務規程」(以下「業務

きてい ぶんそうかいけつとう
規程」という。)にもとづき、紛争解決等

ぎょうむ おこな あ ひつよう じこう さだ
業務を行うに当たり、必要な事項を定め

もくてき
ることを目的とする。

なお、この要領で使用する用語は、

とくだん さだ かぎ ぎょうむきてい しょう
特段の定めがない限り、業務規程で使用

ようご おな いみ もち
する用語と同じ意味において用いる。

くじょう もうしで もうしたて う
(苦情の申出またはあっせんの申立を受
け付けない者)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう
第2条 業務規程第8条第3項および

だい こう さだ はんしゃかいてきせいりよく つぎ
第4項に定める反社会的勢力とは、次

かくごう かが ばあい
の各号のいずれかに掲げる場合をいう。

いち つぎ がいとう
一 次のいずれかに該当したことが

はんめい ばあい
判明した場合

ぼうりょくだん
① 暴力団

ぼうりょくだんいん
② 暴力団員

③ ^{ぼうりょくだんいん}暴力団員でなくなった^{とき}時から5

^{ねん}年を経過^{けいか}しない^{もの}者

④ ^{ぼうりょくだんじゅんこうせいいん}暴力団準構成員

⑤ ^{ぼうりょくだんかんけいきぎょう}暴力団関係企業

⑥ ^{そうかいやとう}総会屋等、^{しゃかいうんどうとうひょう}社会運動等 標 ^{ぼうご}ぼうゴロ

^{とくしゅちのうぼうりょくしゅうだんとう}または特殊知能暴力集団等

⑦ ^{たまえ}その他前①から⑥に^{じゅん}準ずる者

② ^に自らまたは^{みずか}第三者^{だいさんしゃ}を利用して^{りょう}次^{つぎ}

^{がいとう}のいずれかに該当する^{こうい}行為をした

^{ばあい}場合

① ^{ぼうりょくてき}暴力的な^{ようきゅうこうい}要求行為

② ^{ほうてき} 法的な ^{せきにん} 責任を超えた ^こ 不当な ^{ふとう} 要求 ^{ようきゅう}

^{こうい}
行為

③ ^{かにゆう} 加入 ^{ぎんこう} 銀行との ^{とりひき} 取引に関して、^{かん}

^{きょうはくてき} 脅迫的な ^{げんどう} 言動をし、または ^{ぼうりょく} 暴力を

^{もち} ^{こうい}
用いる行為

④ ^{ふうせつ} 風説を ^る 流布し、^ふ ^{ぎけい} 偽計を ^{もち} 用いまた

^{いりょく} は威力を ^{もち} 用いて ^{かにゆうぎんこう} 加入銀行の ^{しんよう} 信用を

^{きそん} 毀損し、または ^{かにゆうぎんこう} 加入銀行の ^{ぎょうむ} 業務を

^{ぼうがい} ^{こうい}
妨害する行為

⑤ ^{たまえ} その他前①から④に ^{じゅん} 準 ^{こうい} ずる行為

^{こじん} (個人情報 ^{じょうほう} の ^{とりあつか} 取扱い ^{かん} に関する ^{ふんそう} 紛争の

かいけつ
解決)

だい しょう ほんきょうかい ぜんこくぎんこうこじんじょうほう
第3条 本協会は、全国銀行個人情報

ほごきょうぎかい せいかいいん かかわ こじんじょうほう
保護協議会の正会員に係る個人情報

とりあつか かん くじょうじあん
の取扱いに関する苦情事案について、

どうきょうぎかい いらい
同協議会からの依頼にもとづき、あつ

いいんかい ぶんそうかいけつてつづき おこな
せん委員会に紛争解決手続を行わせる
ことができる。

ほんきょうかい ぜんこくぎんこうこじんじょうほうほごきょう
2 本協会は、全国銀行個人情報保護協

ぎかい あいだ いいんかい りょう
議会との間で、あつせん委員会の利用

かん てつづき べつ さだ
に関する手続を別に定める。

くじょうたいおうほうこく ようしき
(苦情対応報告の様式)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう だい
第4条 業務規程第9条第3項、第10

じょうだい こう だい じょうだい こう ほうこく
条第2項および第12条第2項の報告

しょめんとう おこな ばあい ほうこくようしきとう
を書面等で行う場合の報告様式等は、

べつ さだ
別に定める。

いいん せんじん
(あっせん委員の選任)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう さだ
第5条 業務規程第15条第1項に定め

いいん しかくようけん ぎんこうほうとう
るあっせん委員の資格要件は、銀行法等

さだ
の定めによる。

ぎょうむきていだい じょうだい こう が
2 業務規程第15条第1項ただし書き

さだ いいん いしよく
に定めるあっせん委員を委嘱すること

もの つぎ かくごう
ができない者は、次の各号のいずれかに

かか 物の
掲げる者とする。

いち しんしん こしょう ふんそうかいけつとうぎょうむ
一 心身の故障のため紛争解決等業務に

かか しょくむ てきせい しっこう
係る職務を適正に執行することができ

もの はさんてつづきかいし けつてい う
ない者または破産手続開始の決定を受

ふっけん え 物の
けて復権を得ない者

に きんこいじょう けい しょ しっこう
二 禁錮以上の刑に処せられ、その執行

お しっこう う
を終わり、またはその執行を受けるこ

とがなくなった日から5年を経過しな

もの
い者

さん こうむいん ちょうかいめんしょく しょぶん う
三 公務員で懲戒免職の処分を受け、

とうがいしょぶん ひ ねん けいか 物の
当該処分の日から2年を経過しない者

よん だんがいさいばんしょ ひ めん さいばん う もの
四 弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者

ご べんごしほう がいこく べんごし
五 弁護士法または外国弁護士による

ほうりつ し む とりあつか かん とくべつ そ
法律事務の取扱いに関する特別措

ちほう きてい ちょうかい しょぶん
置法の規定による懲戒処分により

べんごしかい じよめい しょぶん う
弁護士会からの除名の処分を受け、

とうがいしょぶん ひ ねん けいか もの
当該処分の日から3年を経過しない者

ろく こうにんかいけいしほう ぜいりしほう しほう
六 公認会計士法、税理士法または司法

しょしほう きてい ちょうかいしょぶん
書士法の規定による懲戒処分により、

こうにんかいけいし とうろく まっしょう ぜいりし
公認会計士の登録の抹消、税理士の

ぎょうむ きんし しょぶん しほう しょし
業務の禁止の処分または司法書士の

ぎょうむ きんし しょぶん う とうがいしょぶん
業務の禁止の処分を受け、当該処分の

ひ ねん けいか もの
日から3年を経過しない者

しょういいかい かず
(小委員会の数)

だい しょう ぎょうむきていだい しょうだい こう さだ
第6条 業務規程第20条 第3項に定め

しょういいかい かず いじょう
る小委員会の数は、3以上とする。

かくだい しょういいかい しんぎ ひつよう
(拡大小委員会の審議が必要であると

はんだん じゅう
判断する事由)

だい しょう ぎょうむきていだい しょうだい こう さだ
第7条 業務規程第20条 第7項に定め

かくだい しょういいかい しんぎ ひつよう
る「拡大小委員会の審議が必要であると

はんだん ばあいとう べつ さだ じゅう しょう
判断した場合等、別に定める事由が生

ばあい つぎ かくごう がいとう
じた場合」とは、次の各号に該当する

ばあい
場合をいう。

いち せいきゅうきんがく いちじる た がく
一 請求金額が著しく多額である

じあん
事案

に こんごどうよう ないよう じあん ふくすうもう
二 今後同様の内容の事案が複数申し

た よそう じあん
立てられることが予想される事案

さん しょういいんかい いいんかん いけん そうい
三 小委員会の委員間に意見の相違が

じあん
ある事案

よん た かくだいしょう い いんかい しんぎ そう
四 その他拡大小委員会での審議が相

とう みと じあん
当であると認められる事案

かくだいしょういいんかい こうせいとう
(拡大小委員会の構成等)

だい じょう ぎょうむきていだい じょう さだ だい
第8条 業務規程第21条に定める拡大

しょういいかい こうせいじん めいいじょう めいいか
小委員会の構成員は7名以上10名以下

とし、以下のとおりとする。

いち
一 あっせん委員長

に しもん おこな ばあい とうがい
二 諮問を行った場合は、当該

しょういいかい いいん
小委員会のあっせん委員

さん
三 あっせん委員長が指名したあっせ

いいん べんごし いいん
ん委員（弁護士であるあっせん委員1

めい しょうひしゃもんだいせんもんか
名、消費者問題専門家であるあっせん

いいん ほんきょうかい やくしょくいん
委員1名、本協会の役職員であるあ

いいん めい めい ぶく
っせん委員1名の3名を含む。)

かくだいしょういいかい てきかくせい しんさ
2 拡大小委員会における適格性の審査

しょめんとく おこな
は書面等により 行 うことができる。

しょういいかい かくだいしょういいかい しもん
(小委員会から 拡大小委員会への 諮問お

かくだい しょういいかい しょういいかい
よび 拡大 小委員会 から 小委員会 への

さいしんぎいらい
再審議依頼)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう
第9条 業務規程第20条 第7項による

しょういいかい かくだいしょういいかい しもん
小委員会から 拡大小委員会への 諮問お

ぎょうむきていだい じょうだい こう
よび 業務規程第21条 第6項による

かくだいしょういいかい しょういいかい さいしんぎ
拡大小委員会から 小委員会への 再審議

いらい しょてい ほうほう しょめんとく
の依頼は、 所定の方法により 書面等で

おこな
行 う。

(あっせん委員の特別の利害関係)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう
第10条 業務規程第22条 第1項から

だい こう さだ とくべつ りがいかんけい つぎ
第3項に定める特別の利害関係とは、次

かくごう かか もの
の各号のいずれかに掲げる者をいう。

いち どうじしゃ はいぐうしゃ
一 当事者またはその配偶者もしくは

はいぐうしゃ もの
配偶者であった者

に どうじしゃ しんとうない けつぞく しんとうない
二 当事者の4親等内の血族、3親等内

いんぞく どうきよ しんぞく もの
の姻族もしくは同居の親族である者ま

ものはこれらであった者

さん どうじしゃ こうけんになん こうけんかんとくにん ほ さにん
三 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、

ほ さかんとくにん ほじよにん ほじよかんとくにん
保佐監督人、補助人または補助監督人

ものである者^{もの}

よん ぶんそうかいけつてつづき おこな ぶんそうじあん
四 紛争解決手続きが行われる紛争事案

とうじしゃ だいにんにん
について、当事者の代理人もしくは

ほさにん もの
補佐人である者またはこれらであった

もの
者

ご とうじしゃ えきむ ていきょう
五 当事者から役務の提供により

しゅうにゅう え もの え
収入を得ている者または得ないこと

ひ ねん けいか もの
となった日から3年を経過しない者

ろく とうじしゃ かにゆうぎんこう やくしょくいん
六 当事者である加入銀行の役職員で

もの しょく もの
ある者、またはその職にあった者

しち たぜんかくごう じゅん きんみつ かんけい
七 その他前各号に準ずる緊密な関係

があるとの理由が明示された者

(書面等を電磁的方法により提出するこ
とができる事由)

第10条の2 業務規程第3章の「あっ

せん委員会事務局が認めたとき」とは、次

の各号に該当する場合をいう。

一 情報通信技術に係る安全管理状況

等に照らし支障がない場合

二 あっせんの当事者が当該書面等を

電磁的方法により提出することで円滑

に手続きが実施できる場合

（あっせんの申立書および顧客が同意し

たことを証する書面等の様式）

第11条 業務規程第24条第4項に定

めるあっせんの申立書の様式および

同条第7項に定める顧客が同意したこ

とを証する書面等の様式は、別に定め
る。

（苦情処理手続を経ていない事案に關す

るあっせんの申立て）

第12条 あっせん委員会事務局は、顧客

かにゅう ぎんこう ぜんこく ぎんこう きょうかい
または加入銀行から全国銀行協会

そうだんしつ くじょうしよりてつづき へ
相談室における苦情処理手続を経ずに

もうしたてしよ ていしゅつ う
あっせんの申立書の提出を受けた

ばあい ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
場合には、全国銀行協会相談室にその

むね れんけい とうがいれんけい う ぜんこく
旨を連携する。当該連携を受けた全国

ぎんこう きょうかい そうだんしつ こきゃく かにゅう
銀行協会相談室は、顧客または加入

ぎんこう たい とうがいくじょう もう でないよう
銀行に対して当該苦情の申し出内容を

じゅうぶん き と じじつかんけいかくにん
十分聞き取るとともに、事実関係確認

あいてがた かにゅうぎんこう
のため、相手方である加入銀行または

こきゃく れんらく
顧客に連絡する。

2 ぜんこく けっか かにゅうぎんこう くじょうしよりてつづき
前項の結果、加入銀行が苦情処理手続

たいおう きぼう ばあい
による対応を希望した場合には、あっせ

いいんかい じむきょく とうがい もうした
ん委員会事務局は当該あっせん申立て

がなかったものとして取りあつか
うことがで
きる。

もうした かかわ せつめいとう
(あっせんの申立てに係る説明等)

だい じょう ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
第13条 全国銀行協会相談室またはあ

いいんかい じむきょく こきやく
っせん委員会事務局は、顧客からあっせ

もうした う あ こきやく たい
んの申立てを受けるとに当たり、顧客に対

して、じぜん ふんそうかいけつてつづきとう せつめい
事前紛争解決手続等の説明を

おこな つぎ かくごう さだ ないよう
行うとともに、次の各号に定める内容

どうい もと
について同意を求める。

いち あいてがた かにゆうぎんこう
一 相手方である加入銀行が、あっせん

いいんかい たい しょう しょく かん
委員会に対し、その所有する顧客に関

する しりょう しょうこしよるいとう じょうほう ていしゆつ
する資料・証拠書類等の情報を提出

し、あっせん いいんかい ぶんそうかいけつてつづき
し、あっせん委員会が紛争解決手続の

ために これらを利用すること。

に いいんかい ぶんそうかいけつてつづき
二 あっせん委員会が紛争解決手続にお

いて ひつよう ばあい してい
いて必要な場合に、その指定した

さんこうにんとう たい あいてがた かにゆう
参考人等に対し、相手方である加入

ぎんこう いいんかい しょう
銀行またはあっせん委員会が所有する

顧客に関する しりょう しょうこしよるいとう じょうほう
顧客に関する資料・証拠書類等の情報

ていきょう さんこうにんとう いいんかい
を提供し、参考人等があっせん委員会

からの^{しょうかい}照会への^{かいとうとう}回答等のために、これ
ら^{りょう}を利用すること。

さん
三 あっせん^{いいんかい}委員会は、^{こきやく}顧客または^{かにゆう}加入

^{ぎんこう}銀行があっせん^{いいんかい}委員会に対して^{たい}提出^{ていしゅつ}

した^{しりょう}資料・^{しょうこしよるいとう}証拠書類等を、それぞれ

^{あいてがた}相手方に^{こうふ}交付し、^{とうじしゃそうほう}当事者双方が^{とうべんしょ}答弁書、

^{しゅちょう}主張^{しょめん}書面^たその他^{いいんかい}あっせん委員会に

^{ていしゅつ}提出する^{しょめんとう}書面等を^{さくせい}作成するためにこ

れら^{りょう}を利用すること（ただし、あっせ

ん^{いいんかい}委員会が^{そうとう}相当と^{みと}認め^{ばあい}た場合には、あ

っせん^{いいんかいかぎ}委員会限りの^{あつか}扱いとすることが
ができる。)

よん ほんきょうかい かんけいしゃ
四 本協会が、関係者のプライバシーに

はいりょ じあん がいよう
配慮したうえで、あっせん事案の概要

とう かにゆうぎんこう つうち
等を加入銀行へ通知すること、また

こうひょう
公表すること。

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

もうした ばあい
らあっせんの申立てがあった場合に、

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

い し かくにん おこな さい こきやく ぜんこうかくごう
意思確認を行う際、顧客から前項各号

さだ ないよう どうい もと
に定める内容についても同意を求める。

いいんかいじむきょく こきやく
3 あっせん委員会事務局は、顧客または

かにゆうぎんこう もうしたてしょ つう
加入銀行からあっせんの申立書1通の

ていしゅつ さい しりょう しょうこしよるい
提出を受ける際、資料・証拠書類があ

るときは、その原本または写しの提出

あわ もと
も併せて求める。

こじん こきやく もうした ばあい
個人顧客からの申立ての場合には、

うんてんめんきょしょう どう はんざい
運転免許証やパスポート等「犯罪による

しゅうえき いてんぼうし かん ほうりつしこうきそく
収益の移転防止に関する法律施行規則」

さだ ほんにんかくにんしよるい ていしゅつ じ ゆうこう
に定める本人確認書類（提出時に、有効

はっこうび げついない
なものまたは発行日から6か月以内のも

げんぼん うつ ほうじんこきやく
の)の原本またはその写しを、法人顧客か

もうした ばあい げんざい じこう ぜんぶ
らの申立ての場合には、現在事項全部

しょうめいしょ りれき じこう ぜんぶ しょうめいしょ
証明書 または履歴事項全部証明書

はっこうび げついない ていしゅつ
(発行日から6か月以内のもの)の提出

もと
を求める。

4 ぜんこうこうだん きてい もうした
前項後段の規定は、あっせんの申立て

おこな だいにん どうよう
を行う代理人についても同様とし、さ

こきゃくほんにん かんけい しめ しりょう こせき
らに顧客本人との関係を示す資料(戸籍

とうほんとう もと
謄本等)を求める。

とうべんしょ ようしき
(答弁書の様式)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう さだ
第14条 業務規程第25条第3項に定

かにゆうぎんこう さくせい とうべんしょ ようしき
める加入銀行が作成する答弁書の様式

べつ さだ
は、別に定める。

しゅちょうしょめん ようしき
(主張書面の様式)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう さだ
第15条 業務規程第26条第5項に定

しゅちょうしょめん ようしき べつ さだ
める主張書面の様式は、別に定める。

ふんそうかいけつてつづき おこな ばあいとう
(紛争解決手続を行わない場合等)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こうだいに
第16条 業務規程第27条第1項第二

ごう そしょう しゅうりょう
号の「訴訟が終了」について、その

しゅうりょうげんいん どうごう がいとう
終了原因によっては同号に該当しな

いとあっせん いいんかい はんだん ばあい
いとあっせん委員会が判断する場合が
ある。

ぎょうむきていだい じょうだい こうだいよんごう た
2 業務規程第27条第1項第四号の「他

していふんそうかいけつきかん ふんそう かいけつ
の指定紛争解決機関や紛争の解決を

じっし がいぶ きかん
実施する外部機関によるあっせん、

ちゅうさいとう ふんそう とうじしゃいがい
仲裁等」について、紛争の当事者以外の

だいさんしゃ あん ていじ
第三者があっせん案を提示することな

く、ちゅうかい しゅ 仲介を主としたあっせんのみを おこな 行

うような ばあい どうごう さだ てつづき 場合には、同号に定める「手続

しゅうりょう がいとう の終了」には該当しないとあっせん

いいんかい はんだん ばあい 委員会が判断する場合がある。

3 ぎょうむ きてい だい じょう だい こう だいろく ごう 業務規程第27条第1項第六号の

かにゆうぎんこう けいえいほうしん ゆうしたいど 「加入銀行の経営方針や融資態度、ある

ぎんこういんとうこじん かが じこうとう いは銀行員等個人に係わる事項等」とは、

つぎ かくごう がいとう ばあい 次の各号のいずれかに該当する場合を

いう。

いち ぎんこうぎょうむとう かか じあん ぎんこう
一 銀行業務等に係わらない事案（銀行

かぶとう とうしとう
株等への投資等）

に ゆうしもうしこ じょうけんへんこうとう しんさ
二 融資申込みや条件変更等が審査の

けっかことわ じあん
結果断られた事案

さん こうざかいせつ かいがいそうきん もうしこ ことわ
三 口座開設・海外送金の申込みが断

られた等の加入銀行の取引方針に関

する事案

よん とくていこういん そこう せっきやくたいど かん
四 特定行員の素行や接客態度に関する

る事案

ご たん しゃざい ようきゅう
五 単に謝罪のみを要求するような

事案

ろく た ぜんかくごう じゅん じあん
六 その他前各号に 準 ずる事案

かにゆうぎんこう しはら じあんですうりょう
(加入銀行が支払う事案手数料)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう さだ
第17条 業務規程第28条 第1項に定

かにゆうぎんこう しはら じあんですうりょう
める加入銀行が支払う事案手数料は、

まんえん しょうひぜいとう ひかぜい
10万円 (消費税等は非課税) とする。

じあん ないよう はいけい とうじしゃ
ただし、事案の内容や背景、当事者の

じじょう たとくべつ じじょう ばあい
事情、その他特別の事情がある場合であ

ふんそうかいけつてつづき とくべつ たいおう よう
って、紛争解決手続に特別の対応を要す

ばあい あらかじ とうじしゃ
る場合には、 予 め当事者である

かにゆうぎんこう どうい え
加入銀行の同意を得たうえで、この

てすうりょう まんえん こ はんいない
手数料を 200万円を超えない範囲内で

ぞうがく
増額することができる。

2 あっせん委員会があっせんの申立て

じゅり のち いいんかいじむきょく
を受理した後、あっせん委員会事務局は

しよてい ほうほう かにゆうぎんこう じあん
所定の方法により加入銀行に事案

てすうりょう せいきゅう
手数料を請求する。

(あっせん委員会への出席)

だい じょう いいんかい じじょうちようしゆ
第18条 あっせん委員会の事情聴取は、

とうじしゃ たい あらかじ しゅっせき
当事者に対し、予め出席すべき

にちじ ばしょ つうち おこな
日時・場所を通知したうえで行う。

2 あっせん委員会事務局は、前項の通知

おそ きじつ えいぎょう び まえ
を遅くとも期日の5営業日前までに

おこな

行わなければならない。

3 当事者は、事情聴取に際し代理人ま

たは補佐人とともに出席することが

適切かつ必要とする旨の申出をする

場合には、所定の書面等（様式は別に定

める）および当事者との関係を示す資料

を期日の3営業日前までに提出し、あ

っせん委員会の判断を仰がなければな

らない。

4 前項により、あっせん委員会が代理人

または補佐人の出席を認めた場合には

その旨を、認めなかった場合にはその

りゆう
理由とともに、あっせん委員会事務局か
とうじしゃ つうち
ら当事者に通知する。

5 あっせん委員会に出席する当事者等
いいんかい しゅっせき どうじしゃとう
は、委員または他の出席者を困惑させ
いじん た しゅっせきしゃ こんわく
る等の不適切な発言をしてはならない。
とう ふ てきせつ はつげん

6 当事者またはその代理人は、指定され
とうじしゃ だいにんにん してい
た事情聴取に出席できない場合には、
じじょうちょうしゅ しゅっせき ばあい
あっせん委員会事務局に対して 予め
いじんかいじむきよく たい あらかじ
でんわれんらく おこな とうがいきじつ
電話連絡を行ったうえで、当該期日の
えいぎょうびまえ むね りゆう きさい
3営業日前までにその旨と理由を記載
きろく しょめんとく ようしきにんい
または記録した書面等（様式任意）をあ

いじんかい ていしゅつ
っせん委員会に提出しなければならない
い。

7 あっせん委員会いじんかいは、前項ぜんこうの通知つうちを受け、

あらた じじょうちようしゅ きじつ さだ
改めて事情聴取のための期日を定め

ばあい とうじしゃ つうち
る場合には、当事者に通知する。

もうしたとりさげしょとう こきゃく
(あっせんの申立取下書等および顧客が

どうい しょめんとう ようしき
同意した書面等の様式)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう
第19条 業務規程第32条第1項およ

だい こう さだ もうしたとりさげしょ
び第4項に定めるあっせん申立取下書

ようしき どうじょうだい こう さだ
の様式、同条第1項に定めるあっせん

もうしたてどういてっかいしょ ようしき どうじょう
申立同意撤回書の様式、ならびに同条

だい こう さだ こきやく もうした
第4項に定める顧客があっせんの申立
てを取り下げることに同意した書面等
ようしき べつ さだ
の様式は、別に定める。

とくべつちょうていあん とりあつか
(特別調停案の取扱い)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう さだ
第20条 業務規程第35条第1項に定
めるあっせん委員会が特別調停案を
ていじ そうとう みと
提示することについて「相当であると認
めるとき」とは、つぎ かくごう
次の各号のいずれにも

がいとう ばあい
該当する場合をいう。

いち かにゆうぎんこう いいんかい ていじ
一 加入銀行が、あっせん委員会が提示
したあっせん案 (あっせん委員会が

ていじ よてい
提示することを予定しているあっせ

あん ふく じゅだく
ん案を含む。) を受諾しないことにつ

せいとう りゆう はんだん
いて、 正当な理由がないと判断する

ばあい ばあい こきやく
場合(ただし、この場合において、顧客

ふ じゅだく いこう しめ
が不受諾の意向を示しているときを

のぞ
除く。)

に こきやく ふんそうかいけつてつづき かいけつ
二 顧客が、紛争解決手続による解決を

きぼう ばあい かにゆうぎんこう
希望している場合において、加入銀行

とうがいじあん そしょう ていき
から当該事案について訴訟を提起さ

ようにな
れることを容認しているとき

ぎょうむきていだい じょうだい こう さだ
2 業務規程第35 条 第2項に定める「そ

た とくべつちょうていあん とりあつか
の他特別調停案の取扱い」とは、以下

かくごう さだ
の各号に定めるものをいう。

いち
一 あっせん いいんかい 委員会が ていじ 提示した とくべつ 特別

ちょうていあん たい とうじしゃそうほう じゅだく
調停案に対し、当事者双方が受諾した

ばあい ぎょうむきていだい じょう
場合には、業務規程第36条により、

いいんかい 委員会は ちたい 遅滞なく わかいけいやくしょ 和解契約書

さくせいとう 作成等を おこな 行う。

に
二 あっせん いいんかい 委員会が ていじ 提示した とくべつ 特別

ちょうていあん たい ぎんこうほうとう さだ
調停案に対し、銀行法等の定めにより、

じゅだく じゅう がいとう しょう
受諾しない事由に該当することを証

しょめんとう ていしゅつ かにゆうぎんこう
する書面等を提出して加入銀行のみ

が不受諾とした場合、または当事者

双方が不受諾とした場合には、業務

規程第37条第2項により紛争解決

手続を終了し、その旨を当事者双方

に通知する。

(あっせん委員会の運営に関する特則)

第21条 あっせん委員会の運営に当た

り、業務規程およびこの要領に定め

ない事項は、あっせん委員会の決定によ

る。

ぜんたいかい ぶんかかい こうせいいんとう
(全体会・分科会の構成員等)

だい じょう ぎょうむ きてい だい じょう さだ
第22条 業務規程第42条に定める

ぜんたいかい ぶんかかい こうせいいん つぎ
全体会および分科会の構成員は、次の

かくごう
各号のとおりとする。

いち ぜんたいかい こうせいいん すべ
一 全体会の構成員は、全てのあっせん

いいん
委員とする。

に ぶんかかい こうせいいん いいんちょう
二 分科会の構成員は、あっせん委員長

しめい めい いいん
が指名した3名以上のあっせん委員と
する。

2 あっせん委員長は、全体会または

ぶんかかい かいさい ひつよう はんたん
分科会の開催が必要であると判断した

ばあい しょうしゅう
場合には、これらを招集することがで

きる。

3 全体会ぜんたいかいおよび分科会ぶんかかいにはあっせん

委員いいんのほか本協会ほんきょうかいの役職員やくしょくいんが出席しゅっせきすることができる。

(他たの指定紛争解決機関していぶんそうかいけつきかんへの苦情くじょう・紛争ぶんそう

事案じあんの取次ぎ等とりつとう)

第23条だいじゅうじょう 業務規程第43条ぎょうむきていだいじゅうじょう に定める他ただ

の指定紛争解決機関していぶんそうかいけつきかんへの取次ぎとりつに当たあ

り、顧客こきゃくからの苦情くじょうの申し出もまたは紛争ぶんそう

の解決かいけつの申立てもうしたの内容ないようが次の各号つぎかくごうに掲

げる場合ばあいには、当該各号とうがいかくごうに定める先さださきに取

り次ぐものとする。

いち せいめいほけんぎょうむ かにゆうぎんこう
一 生命保険業務（ただし、加入銀行の

ほしゅうこうい げんいん べつ
募集行為を原因とするもののうち、別

さだ ようけん がいとう のぞ
に定める要件に該当するものを除く。）

かん ばあい
に関するものである場合

せいめいほけんぎょうかい
生命保険協会

に そんがいほけんぎょうむ かにゆうぎんこう
二 損害保険業務（ただし、加入銀行の

ほしゅうこうい げんいん べつ
募集行為を原因とするもののうち、別

さだ ようけん がいとう のぞ
に定める要件に該当するものを除く。）

かん ばあい
に関するものである場合

にほんそんがいほけんぎょうかい ほけん
日本損害保険協会または保険オン

ブズマン

さん しんたくぎょうむ かん ばあい
三 信託業務に関するものである場合

しんたくぎょうかい
信託協会

よん ぜんさんごういがい ぎょうむ た していぶんそう
四 前三号以外の業務で、他の指定紛争

かいけつきかん くじょうしよりてつづき
解決機関において、苦情処理手続また

ぶんそうかいけつてつづき おこな てきせつ
は紛争解決手続を行うことが適切で

はんだん ばあい
あると判断した場合

とうがいしていぶんそうかいけつきかん
当該指定紛争解決機関

かにゆうぎんこう ほけんしょうひん まどぐち
2 加入銀行における保険商品の窓口

はんばいぎょうむ しんたくぎょうむ とうろくきんゆうきかん
販売業務、信託業務および登録金融機関

ぎょうむ かん ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
業務に関する全国銀行協会相談室にお

くじょうしよりてつづき
ける苦情処理手続およびあっせん

いいんかい ふんそうかいけつてつづき
委員会における紛争解決手続について、

た してい ふんそうかいけつ きかん とりつ とう
他の指定紛争解決機関への取次ぎ等に

あ ひつよう じこう べつ さだ
当たって必要な事項は、別に定める。

くじょうしより ふんそうかいけつてつづき かん
(苦情処理および紛争解決手続に関する

きろく ほぞんきかん
記録の保存期間)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい こう さだ
第24条 業務規程第44条第1項に定

ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ くじょう
める全国銀行協会相談室における苦情

うけつけ たいおうじょうきょう きろく ほぞん
の受付とその対応状況の記録の保存

きかん ねんかん ぎょうむきていだい じょうだい こう
期間は5年間、業務規程第40条第1項

さだ てつづきじっし きろく ぎょうむきてい
に定める手続実施記録および業務規程

だい じょうだい こう さだ
第44条第2項に定めるあっせん

いいんかいじむきよく ふんそうかいけつてつづき
委員会事務局における紛争解決手続に

けいか ようりょう けっか きろく
ついで経過の要領および結果の記録

ほぞんきかん ねんかん
の保存期間は、10年間とする。

ぎょうむきてい ふ じゅんしゅ かかわ ほうこくようしき
(業務規程の不遵守に係る報告様式)

だい じょう ぎょうむきてい だい じょう だい こう
第25条 業務規程第46条第1項の

ほうこくようしき べつ さだ
報告様式は、別に定める。

くじょう ふんそうれんらくたんとうぶしよとう とどけでようしき
(苦情・紛争連絡担当部署等の届出様式)

だい じょう ぎょうむきてい だい じょう とどけでようしき
第26条 業務規程第50条の届出様式

とう べつ さだ
等は、別に定める。

とくそく
(特則)

だい じょう ぎょうむきてい ようりょう
第27条 業務規程およびこの要領の

うんえい かん ひつよう じこう べつ さだ
運営に関し必要な事項は、別に定める。

うんえいようりょう かいせい
(運営要領の改正)

だい じょう ようりょう かいせい ほんきょうかい
第28条 この要領の改正は、本協会

ぎょうむいいんかい けつぎ
業務委員会の決議による。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則 (平成22年9月8日)

この要領は、平成22年10月1日から

しこう
施行する。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則（平成26年8月25日）

かいせい へいせい ねん がつ にち
この改正は、平成26年10月1日から

しこう
施行する。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則（平成28年9月30日）

かいせい へいせい ねん がつ にち
この改正は、平成28年10月1日から

しこう
施行する。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則（平成28年10月18日）

かいせい へいせい ねん がつ にち
この改正は、平成28年12月1日から

しこう
施行する。

ふそく へいせい ねん がつ にち
附則（平成31年4月16日）

かいせい れいわがんねん がつ にち
この改正は、令和元年5月1日から

しこう
施行する。

ふそく れいわ ねん がつ にち
附則（令和3年1月12日）

かいせい れいわ ねん がつ にち
この改正は、令和3年3月1日から

しこう
施行する。

ふそく ねん がつ にち
附則（2022年3月15日）

かいせい ねん がつ にち
この改正は、2022年4月1日から

しこう
施行する。

ふそく ねん がつ にち
附則（2022年12月13日）

ようりょう かいせい ねん がつ にち
この要領の改正は、2023年4月1日

しこう
から施行する。