

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 じょうりょう 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 くじょう  
(以下「本協会」という。)が定める「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 ぎょうむきてい い か ぎょうむきてい  
関する業務規程」(以下「業務規程」とい

う。)にもとづき、ぶんそうかいけつとうぎょうむ おこな  
紛争解決等業務を行うに

あ ひつよう じこう さだ もくてき  
当たり、必要な事項を定めることを目的と  
する。

じょうりょう しょう ようご とくだん  
なお、この要領で使用する用語は、特段の

さだ かぎ ぎょうむきてい しょう ようご  
定めがない限り、業務規程で使用する用語

おな いみ もち  
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 しょうだい 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、次の

かくごう かが ばあい  
各号のいずれかに掲げる場合をいう。

いち つぎ がいとう はんめい  
一 次のいずれかに該当したことが判明

ばあい  
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 暴力団員でなくなった時から5年を

経過しない者

④ 暴力団準構成員

⑤ 暴力団関係企業

⑥ 総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまた

は特殊知能暴力集団等

⑦ その他前①から⑥に準ずる者

に自らまたは第三者を利用して次のい

ずれかに該当する行為をした場合

① 暴力的な要求行為

② 法的な責任を超えた不当な要求行為

③ 加入銀行との取引に関して、脅迫的な

言動をし、または暴力を用いる行為

④ 風説を流布し、偽計を用いまたは威力

を用いて加入銀行の信用を毀損し、または

加入銀行の業務を妨害する行為

⑤ その他前①から④に準ずる行為

(個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>の取扱い<sup>とりあつか</sup>に関する<sup>かん</sup>紛争<sup>ぶんそう</sup>の

解決<sup>かいけつ</sup>)

第3条 本協会は、全国銀行個人情報<sup>ぜんこくぎんこうこじんじょうほう</sup>

保護協議会<sup>ほごきょうぎかい</sup>の正会員<sup>せいかいいん</sup>に係る<sup>かかわ</sup>個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>の

取扱い<sup>とりあつか</sup>に関する<sup>かん</sup>苦情事案<sup>くじょうじあん</sup>について、同協<sup>どうきょう</sup>

ぎかい いらい  
議会からの依頼にもとづき、あっせん

いいんかい ふんそうかいけつてつづき おこな  
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、あっせん委員会の利用に

かん てつづき べつ さだ  
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項の報告を

しょめん おこな ばあい ほうこくようしきとう べつ さだ  
書面で行う場合の報告様式等は、別に定  
める。

## (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

るあっせん委員の資格要件は、銀行法等の

さだ  
定めによる。

2 業務規程第15条第1項ただし書き

に定めるあっせん委員を委嘱することが

できない者は、次の各号のいずれかに掲げ

る者とする。

いち せいねんひこうけんにん ひ ほ さにん ひ  
一 成年被後見人、被保佐人もしくは被

ほじょにん はさんてつづきかいし けつてい う  
補助人または破産手続開始の決定を受け

ふっけん え もの  
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、その執行を

お しまわり、またはその執行を受けることがな

くなつた日から5年を経過しない者

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 もの  
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

ほうりつじむ とりあつかい かん とくべつそちほう  
法律事務の取扱いに関する特別措置法の

きてい ちょうかいしょぶん べんごしかい  
規定による懲戒処分により弁護士会から

じよめい しょぶん とうがいしょぶん ひ  
の除名の処分を受け、当該処分の日から3

ねん けいか もの  
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 ぎょうむ  
公認会計士の登録の抹消、税理士の業務

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

きんし しょぶん う とうがいしょぶん ひ ねん  
禁止の処分を受け、当該処分の日から3年

けいか もの  
を経過しない者

しょういいかい かず  
(小委員会の数)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい 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 じゆう  
判断する事由)

だい じょう ぎょうむきていだい じょうだい 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んかい 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 じゆう しょう  
判断した場合等、別に定める事由が生じ

ばあい つぎ かくごう がいとう ばあい  
た場合」とは、次の各号に該当する場合を  
いう。

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

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

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あ

じあん  
る事案

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

であると認められる事案

（拡大小委員会の構成等）

第8条 業務規程第21条に定める拡大

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。

一 あっせん委員長

二 諮問を行った場合は、当該小委員会

のあっせん委員

三 あっせん委員長が指名したあっせん

委員（弁護士であるあっせん委員1名、

消費者問題専門家であるあっせん委員1

めい ほんきょうかい やくしょくいん いいん  
名、本協会の役職員であるあっせん委員

めい めい ふく  
1名の3名を含む。)

かくだいしょういいんかい 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 おこな  
は書面により行うことができる。

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

かくだい しょういいんかい しょういいんかい  
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

しょういいんかい かくだいしょういいんかい しもん  
小委員会から拡大小委員会への諮問およ

ぎょうむきていだい じょうだい こう かくだい  
び業務規程第21条第6項による拡大

しょういいんかい しょういいんかい さいしんぎ いらい  
小委員会から小委員会への再審議の依頼

は、<sup>しよてい</sup> 所定<sup>ほうほう</sup>の方法により<sup>しよめん</sup> 書面<sup>おこな</sup>で行う。

(<sup>いじん</sup> あっせん委員<sup>とくべつ</sup>の特別<sup>りがいかんけい</sup>の利害関係)

<sup>だい</sup> 第10条 <sup>じょう</sup> 業務規程<sup>ぎょうむきていだい</sup> 第22条 <sup>じょうだい</sup> 第1項<sup>こう</sup>から

<sup>だい</sup> 第3項<sup>こう</sup>に定める<sup>さだ</sup>特別<sup>とくべつ</sup>の利害関係<sup>りがいかんけい</sup>とは、<sup>つぎ</sup>次の

<sup>かくごう</sup> 各号<sup>かか</sup>のいずれかに掲げる<sup>もの</sup>者をいう。

一 <sup>いち</sup> 当事者<sup>とうじしゃ</sup>またはその<sup>はいぐうしゃ</sup>配偶者<sup>はいぐうしゃ</sup>もしくは

<sup>はいぐうしゃ</sup> 配偶者<sup>もの</sup>であった者

二 <sup>に</sup> 当事者<sup>とうじしゃ</sup>の4親等内<sup>しんとうない</sup>の血族<sup>けつぞく</sup>、3親等内<sup>しんとうない</sup>の

<sup>いんぞく</sup> 姻族<sup>とうきよ</sup>もしくは同居<sup>しんぞく</sup>の親族<sup>もの</sup>である者または

<sup>もの</sup> これらであった者

三 <sup>さん</sup> 当事者<sup>とうじしゃ</sup>の後見人<sup>こうけんじん</sup>、後見監督人<sup>こうけんかんとくにん</sup>、保佐人<sup>ほさにん</sup>、

ほ さ かんとくにん ほじょにん ほじょかんとくにん  
保佐監督人、補助人または補助監督人であ

もの  
る者

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に

とうじしゃ だいにんにん ほさにん  
ついて、当事者の代理人もしくは補佐人で

もの もの  
ある者またはこれらであった者

ご とうじしゃ えきむ ていきょう しゅうにゅう  
五 当事者から役務の提供により収入

え もの え  
を得ている者または得ないこととなった

ひ ねん けいか もの  
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員員であ

もの しょく もの  
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

(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

を証する書面の様式は、別に定める。

(苦情処理手続を経ていない事案に関する

あっせんの申立て)

第12条 あっせん委員会事務局は、顧客

ぜんこく ぎんこう きょうかい そうだんしつ から 全国銀行協会相談室における苦情

しより てつづき へ もうしたてしよ 処理手続を経ずにあっせんの申立書の

ていしゆつ う ばあい こきやく たい 提出を受けた場合には、顧客に対して

とうがい くじょう もう でないよう じゅうぶん き と 当該苦情の申し出内容を十分聞き取ると

じじつかんけいかくにん あいてがた ともに、事実関係確認のため、相手方であ

かにゆうぎんこう れんらく 加入銀行に連絡する。

2 ぜんこく けっか かにゆうぎんこう 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、あっせん

いいんかい じむきよく とうがい もうした 委員会事務局は当該あっせん申立てがな

とりあつか かったものとして取扱うことができる。

もうした かかわ じむきよく せつめい (あっせんの申立てに係る事務局の説明

とう  
等)

だい じょう だいじん かいじむきょく こきやく  
第13条 あっせん委員会事務局は、顧客

からあっせんのもうした う あ  
からあっせんの申立てを受けるとに当たり、

じぜん ふんそうかいけつてつづきとう せつめい おこな  
事前に紛争解決手続等の説明を行うとと

こきやく つぎ かくごう さだ ないよう  
もに、顧客から次の各号に定める内容につ

どうい もと  
いて同意を求めらる。

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 しょゆう こきやく 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  
資料・証拠書類等の情報を提出し、あっ

いいんかい ふんそうかいけつてつづき  
せん委員会が紛争解決手続のためにこれ

りょう  
らを利用すること。



に  
二 あっせん委員会が紛争解決手続にお

いて必要な場合に、その指定した参考人等

に対し、相手方である加入銀行またはあっ

せん委員会が所有する顧客に関する

資料・証拠書類等の情報を提供し、

参考人等があっせん委員会からの照会へ

の回答等のために、これらを利用すること。

さん  
三 あっせん委員会は、顧客および相手方

である加入銀行があっせん委員会に対し

て提出した資料・証拠書類等の情報を、

それぞれ相手方に交付し、当事者双方が

とうべんしょ しゅちょうしょめんとぅ いいんかい  
答弁書や主張書面等あっせん委員会に

ていしゅつ しょめん さくせい  
提出する書面を作成するためにこれらを

りょう いいんかい  
利用すること（ただし、あっせん委員会が

そうとう みと ばあい  
相当であると認めた場合には、あっせん

いいんかいかぎ あつか  
委員会限りの扱いとすることができる。）。

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 がいようとう  
配慮したうえで、あっせん事案の概要等を

かにゆうぎんこう つうち こうひょう  
加入銀行へ通知すること、また公表する

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 とうがい  
らあっせんの申立てがあった場合に、当該

ふんそう あいてがた こきやく たい いし  
紛争の相手方である顧客に対して意思

かくにん おこな さい こきやく ぜんこうかくごう さだ  
確認を行う際、顧客から前項各号に定め

ないよう どうい もと  
る内容についても同意を求める。

3 あっせん さいいんかいじむきよく こきやく  
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

げんぽん うつ ていしゅつ あわ  
ときは、その原本または写しの提出も併

もと  
せて求める。

こじんこきやく もうした ばあい うんてん  
個人顧客からの申立ての場合には、運転

めんきょしょう どう はんざい しゅうえき  
免許証やパスポート等「犯罪による収益

いてんぼうし かん ほうりつしこうきそく だい  
の移転防止に関する法律施行規則」第6

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

ゆうこう はっこう び げつ いない  
有効なものまたは発行日から6か月以内

げんぽん うつ ほうじん  
のもの)の原本またはその写しを、法人

こきゃく もうした ばあい げんざいじこう  
顧客からの申立ての場合には、現在事項

ぜんぶ しょうめいしょ りれきじこう ぜんぶ しょうめいしょ  
全部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 ていしゆつ  
(発行日から6か月以内のもの)の提出

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、さら

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

とう もと  
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 どうべんしょ ようしき  
める加入銀行が作成する答弁書の様式は、  
べつ さだ  
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 しゅうりょう  
号の「訴訟が終了」について、その終了

げんいん どうごう がいとう  
原因によっては同号に該当しないとあつ

いいんかい　　はんだん　　ばあい  
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

していぶんそうかいけつきかん　　ぶんそう　　かいけつ　　じっし  
の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施

がいぶきかん　　ちゅうさいとう  
する外部機関によるあっせん、仲裁等」

ぶんそう　　とうじしゃいがい　　だいさんしゃ  
について、紛争の当事者以外の第三者があ

あん　　ていじ　　ちゅうかい　　しゅ  
っせん案を提示することなく、仲介を主

おこな　　ばあい  
としたあっせんのみを行 うような場合に

どうごう　　さだ　　てつづき　　しゅうりょう　　がいとう  
は、同号に定める「手続の終了」には該当

いいんかい　　はんだん　　ばあい  
しな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　　こうだいろくごう  
3　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、あるいは

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

かくごう がいとう ばあい  
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 ぎんこうかぶ  
一 銀行業務等に係わらない事案（銀行株

とう とうしとう  
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

とう かにゆうぎんこう とりひきほうしん かん  
れた等の加入銀行の取引方針に関する

じあん  
事案

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

じあん  
事案

ご たん しゃざい ようきゅう じあん  
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 つぎ  
める加入銀行が支払う事案手数料は、次の

かくごう さだ じあん  
各号に定めるとおりとする。ただし、事案

ないよう はいけい とうじしゃ じじょう た とくべつ  
の内容や背景、当事者の事情、その他特別

じじょう ばあい ぶんそうかいけつてつづき  
の事情がある場合であって、紛争解決手続

とくべつ たいおう よう ばあい あらかじ  
に特別の対応を要する場合には、予め

とうじしゃ かにゆうぎんこう どうい え  
当事者である加入銀行の同意を得たうえ

てすうりょう まんえん こ  
で、この手数料をそれぞれ 200万円を超



はんいなく そうがく  
えない範囲内で増額することができる。

いち ほんきょうかい せいかいいん じゅんかいいん  
一 本協会の正会員および準会員であ

かにゆうぎんこう  
る加入銀行

まんえん しょうひぜいとう ひかぜい  
10万円（消費税等是非課税）

に ぜんごういがい かにゆうぎんこう  
二 前号以外の加入銀行

まんえん しょうひぜいとう ひかぜい  
20万円（消費税等是非課税）

いいんかい もうした  
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 じあんてすうりょう  
所定の方法により加入銀行に事案手数料

せいきゅう  
を請求する。

いいんかい しゅっせき  
（あっせん委員会への出席）

だい じょう 18 条 あっせん 委員会 の 事情 聴 取

は、 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

を 遅くとも 期日 の 5 営 業 日 前 まで に 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 （ 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

はんだん あお  
の判断を仰がなければならない。

4 ぜんこう しいんかい だいにんにん  
前項により、あっせん委員会が代理人

ほさにん しゅっせき みと ばあい  
または補佐人の出席を認めた場合にはそ

むね みと ばあい りゆう  
の旨を、認めなかった場合にはその理由と

しいんかいじむきよく どうじしゃ  
ともに、あっせん委員会事務局から当事者

つうち  
に通知する。

5 しいんかい しゅっせき どうじしゃとう  
あっせん委員会に出席する当事者等

しいん た しゅっせきしゃ こんわく  
は、委員または他の出席者を困惑させる

とう ふ てきせつ はつげん  
等の不適切な発言をしてはならない。

6 どうじしゃ だいにんにん してい  
当事者またはその代理人は、指定され

じじょうちょうしゅ しゅっせき ばあい  
た事情聴取に出席できない場合には、あ

いいんかいじむきよく たい あらかじ でんわ  
っせん委員会事務局に対して 予め電話

れんらく おこな とうがいきじつ えいぎょう  
連絡を行 ったうえで、当該期日の3営業

び まえ むね りゆう きさい しょめん  
日前までにその旨と理由を記載した書面

ようしきにんい いいんかい ていしゅつ  
(様式任意) をあっせん委員会に提出し

なければならない。

7 あっせん委員会いいんかいは、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る

ばあい とうじしゃ つうち  
場合には、当事者に通知する。

もうしたてとりさげしょ こきやく  
(あっせんの申立取下書等および顧客が

どうい しょめん ようしき  
同意した書面の様式)

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

だい こう さだ もうしたてとりさげしょ  
び第4項に定めるあっせん申立取下書の

ようしき どうじょうだい こう さだ もうしたて  
様式、同条第1項に定めるあっせん申立

どういてっかいしょ ようしき どうじょうだい こう  
同意撤回書の様式、ならびに同条第4項

さだ こきやく もうした と  
に定める顧客があっせんの申立てを取り

さ どうい しょめん ようしき べつ  
下げることに同意した書面の様式は、別に

さだ  
定める。

とくべつちょうていあん  
(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

めるあっせんいいんかい とくべつちょうていあん ていじ  
めるとあっせん委員会が特別調停案を提示

することについて「相当である」と認めると  
する

き」とは、つぎ かくごう がいとう  
次の各号のいずれにも該当する

ばあい  
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（あっせん委員会が提示する

ことを予定しているあっせん案を含む。）

じゅだく せいとう りゆう  
を受諾しないことについて、正当な理由が

ないと判断する場合（ただし、この場合に

において、顧客が不受諾の意向を示している

のぞ  
ときを除く。）

に こきやく ぶ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、加入銀行から

とうがいじあん そしょう ていき  
当該事案について訴訟を提起されること

ようにん  
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 い か  
の他特別調停案の取扱い」は、以下の

かくごう さだ  
各号に定めるものをいう。

いち いいんかい ていじ とくべつちょうてい  
一 あっせん委員会が提示した特別調停

あん たい とうじしゃそうほう じゅだく ばあい  
案に対し、当事者双方が受諾した場合には、

ぎょうむきていだい じょう いいんかい  
業務規程第36条により、あっせん委員会

ちたい わかいけいやくしょ さくせいとう おこな  
は遅滞なく和解契約書の作成等を行う。

に いいんかい ていじ とくべつちょうてい  
二 あっせん委員会が提示した特別調停

あん たい こきやく じゅだく ぎんこうほうとう さだ  
案に対し、顧客が受諾し、銀行法等の定め

かにゆうぎんこう とくべつちょうていあん じゅだく  
により、加入銀行が特別調停案を受諾し

ない事由に該当することを証する書面を

提出し不受諾とした場合、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のない

事項は、あっせん委員会の決定による。

(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 かくごう  
全体会および分科会の構成員は、次の各号  
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  
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 べんごし いいん  
が指名した、弁護士であるあっせん委員1

しょうひしゃもんだいせんもんか いいん  
名、消費者問題専門家であるあっせん委員

めい めい いいん  
1名を含む3名以上のあっせん委員とす  
る。

ぜんたいかい ぶんかかい いいん  
2 全体会および分科会は、あっせん委員

ちょう かいさい ひつよう はんたん ばあい  
長が開催が必要であると判断した場合、

あっせん<sup>いいんちょう</sup>委員長が召集<sup>しょうしゅう</sup>することができる。  
る。

3 全体会<sup>ぜんたいかい</sup>および分科会<sup>ぶんかかい</sup>にはあっせん

委員<sup>いいん</sup>のほか本協会<sup>ほんきょうかい</sup>の役職員<sup>やくしょくいん</sup>が出席<sup>しゅっせき</sup>することができる。

(<sup>た</sup>他の指定<sup>してい</sup>紛争<sup>ふんそう</sup>解決<sup>かいけつ</sup>機関<sup>きかん</sup>への<sup>くじょう</sup>苦情<sup>くじょう</sup>・紛争<sup>ふんそう</sup>)

事案<sup>じあん</sup>の取次ぎ<sup>とりつ</sup>等<sup>とう</sup>)

第23<sup>だい</sup>条<sup>じょう</sup> 業務<sup>ぎょうむ</sup>規程<sup>きてい</sup>第43<sup>だい</sup>条<sup>じょう</sup> に定め<sup>さだ</sup>る他<sup>た</sup>

の指定<sup>してい</sup>紛争<sup>ふんそう</sup>解決<sup>かいけつ</sup>機関<sup>きかん</sup>への取次ぎ<sup>とりつ</sup>に<sup>あ</sup>当たり、

顧客<sup>こきゃく</sup>からの苦情<sup>くじょう</sup>の申し出<sup>も</sup>または紛争<sup>ふんそう</sup>の

解決<sup>かいけつ</sup>の申立<sup>もうした</sup>ての内容<sup>ないよう</sup>が次の各号<sup>つぎ</sup>に掲<sup>かくごう</sup>げる

ばあい とうがいかくごう さだ さき と つ  
場合には、当該各号に定める先に取り次ぐ  
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 さだ  
募集行為を原因とするもののうち、別に定

める要件に該当するものを除く。）に關す

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 せ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 さだ  
募集行為を原因とするもののうち、別に定

める要件に該当するものを除く。）に關す

るものである場合

にほんせ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

しんたくきょうかい  
信託協会

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

かいけつきかん くじょうしよりにてつづき  
解決機関において、苦情処理手続または

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

はんだん ばあい  
判断した場合

とうがいしていふ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け

くじょうしよりにてつづき いいんかい  
る苦情処理手続およびあっせん委員会に

おける<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>紛争解決手続について、<sup>た</sup>他の<sup>してい</sup>指定

紛争<sup>ふんそうかいけつ</sup>解決<sup>きかん</sup>機関<sup>とりつ</sup>への<sup>とう</sup>取次ぎ<sup>あ</sup>等に当たって

必要な<sup>ひつよう</sup>事項<sup>じこう</sup>は、<sup>べつ</sup>別に<sup>さだ</sup>定める。

(<sup>くじょうしより</sup>苦情<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>処理<sup>かん</sup>および<sup>かん</sup>紛争<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>解決<sup>かん</sup>手続<sup>かん</sup>に関する

<sup>きろく</sup>記録<sup>ほぞんきかん</sup>の<sup>ほぞんきかん</sup>保存<sup>きかん</sup>期間)

<sup>だい</sup>第<sup>じょう</sup>24<sup>ぎょうむきていだい</sup>条<sup>じょうだい</sup>業務<sup>こう</sup>規程<sup>さだ</sup>第<sup>さだ</sup>40<sup>さだ</sup>条<sup>さだ</sup>第<sup>さだ</sup>1<sup>さだ</sup>項<sup>さだ</sup>に定

<sup>てつづきじっしきろく</sup>める<sup>ぎょうむきていだい</sup>手続<sup>じょうだい</sup>実施<sup>じょうだい</sup>記録<sup>じょうだい</sup>、<sup>じょうだい</sup>業務<sup>じょうだい</sup>規程<sup>じょうだい</sup>第<sup>じょうだい</sup>44<sup>じょうだい</sup>条<sup>じょうだい</sup>第<sup>じょうだい</sup>1<sup>じょうだい</sup>項<sup>じょうだい</sup>に定

<sup>こう</sup>項<sup>さだ</sup>に定<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>める<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>全国<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>銀行<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>協<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>会<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>相<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>談<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>室<sup>ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ</sup>における

<sup>くじょう</sup>苦<sup>うけつけ</sup>情<sup>うけつけ</sup>の<sup>うけつけ</sup>受<sup>うけつけ</sup>付<sup>うけつけ</sup>と<sup>うけつけ</sup>その<sup>うけつけ</sup>対<sup>うけつけ</sup>応<sup>うけつけ</sup>状<sup>うけつけ</sup>況<sup>うけつけ</sup>の<sup>うけつけ</sup>記<sup>うけつけ</sup>録<sup>うけつけ</sup>、<sup>うけつけ</sup>およ

<sup>どうじょうだい</sup>び<sup>こう</sup>同<sup>さだ</sup>条<sup>さだ</sup>第<sup>さだ</sup>2<sup>さだ</sup>項<sup>さだ</sup>に定<sup>さだ</sup>める<sup>さだ</sup>あ<sup>いいんかい</sup>っ<sup>いいんかい</sup>せ<sup>いいんかい</sup>ん<sup>いいんかい</sup>委<sup>いいんかい</sup>員<sup>いいんかい</sup>会<sup>いいんかい</sup>

<sup>じむきょく</sup>事<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>務<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>局<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>における<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>紛<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>争<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>解<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>決<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>手<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>続<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>に<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>つ<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>い<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>て<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>の<sup>ふんそうかいけつてつづき</sup>

けいか ようりょう けっか きろく ほぞんきかん  
経過の要領および結果の記録の保存期間

ねんかん  
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ょとう 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)

この<sup>かいせい</sup>改正は、<sup>へいせい</sup>平成<sup>ねん</sup>26年<sup>がつ</sup>10月<sup>にち</sup>1日<sup>しこう</sup>から施行  
する。