

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 しよう 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 しょう 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

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 ^こ 超えた ^{ふとう} 不当な ^{ようきゅう} 要求

^{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 ^{かん} 関して、

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

^{もち} ^{こうい}
用いる行為

④ ^{ふうせつ} 風説を ^る 流布し、^{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、^{かにゆうぎんこう} または加入銀行の ^{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

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

かいけつ
解決^{かいけつ}）

だい じょう 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^{ほんきょうかい}は、全国銀行個人情報^{ぜんこくぎんこうこじんじょうほう}

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^{ほごきょうぎかい}の正会員^{せいかいいん}に係^{かかわ}る個人情報^{こじんじょうほう}

とりあつか かん くじょうじあん
の取扱い^{とりあつか}に関する^{かん}苦情事案^{くじょうじあん}について、

どうきょうぎかい いらい
同協議会^{どうきょうぎかい}からの依頼^{いらい}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^{いいんかい}に紛争解決^{ぶんそうかいけつてつづき}手続^{おこな}を行^{おこな}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^{ほんきょうかい}は、全国銀行個人情報^{ぜんこくぎんこうこじんじょうほうほごきょう}保護協

ぎかい あいだ いいんかい りよう
議会^{ぎかい}との間^{あいだ}で、あつせん委員会^{いいんかい}の利用^{りよう}

かん てつづき べつ さだ
に関する^{かん}手続^{てつづき}を別^{べつ}に定め^{さだ}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

しょめんとく 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。

2 ぎょうむきていだい じょうだい こう が
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

ができない者は、次の各号のいずれかに

掲げる者とする。

一 心身の故障のため紛争解決等業務に

係る職務を適正に執行することができ

ない者または破産手続開始の決定を受

けて復権を得ない者

二 禁錮以上の刑に処せられ、その執行

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

い者

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 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
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

しょういんかい 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

しょういんかい かず いじょう
る小委員会の数は、3以上とする。

かくだい しょういんかい 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

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かい こうせいとう
(拡大小委員会の構成等)

だい しょう ぎょうむきていだい しょう 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 こうせいいん めいいしょう めいい か
小委員会の構成員は7名以上10名以下

いか
とし、以下のとおりとする。

いち いいんちょう
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
小委員会のおっせん委員

さん いいんちょう しめい
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

っせん委員1名の3名を含む。)

2 拡大小委員会における適格性の審査

は書面等により行うことができる。

(小委員会から拡大小委員会への諮問お

よび拡大小委員会から小委員会への

再審議依頼)

第9条 業務規程第20条第7項による

小委員会から拡大小委員会への諮問お

よび業務規程第21条第6項による

拡大小委員会から小委員会への再審議

の依頼は、所定の方法により書面等で

おこなう
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

もの
である者

よん ふんそうかいけつてつづき おこな ふんそう じ あん
四 紛争解決手続が 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

しゅうにゆう 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

りゆう めいじ もの
があるとの理由が明示された者

しょめんとう でんじてきほうほう ていしゅつ
(書面等を電磁的方法により提出するこ

じゅう
とができる事由)

だい じょう ぎょうむきていだい しょう
第10条の2 業務規程第3章の「あっ

いいんかいじむきょく みと つぎ
せん委員会事務局が認めたとき」とは、次

かくごう がいとう ばあい
の各号に該当する場合をいう。

いち じょうほうつうしんぎじゅつ かか あんぜんかんりじょうきょう
一 情報通信技術に係る安全管理状 況

とう て ししょう ばあい
等に照らし支障がない場合

に どうじしゃ どうがいしょめんとう
二 あっせんの当事者が当該書面等を

でんじてきほうほう ていしゅつ えんかつ
電磁的方法により提出することで円滑

てつづき じっし ばあい
に手続が実施できる場合

もうしたてしよ こきやく どうい
(あっせんの申立書および顧客が同意し

しょう しょめんとう ようしき
たことを証する書面等の様式)

だい しょう ぎょうむきていだい しょうだい こう さだ
第11条 業務規程第24条第4項に定

もうしたてしよ ようしき
めるあっせんの申立書の様式および

どうしょうだい こう さだ こきやく どうい
同条第7項に定める顧客が同意したこ

しょう しょめん ようしき べつ さだ
とを証する書面の様式は、別に定める。

くしょうしよりてつづき へ じあん かん
(苦情処理手続を経していない事案に關す

もうした
るあっせんの申立て)

だい しょう いいんかいじむきよく こきやく
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

とりあつか
がなかったものとして取扱うことができ
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同時に、顧客に対

じぜん ふんそうかいけつてつづきとう せつめい
して、事前に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 しょゆう こきやく かん
委員会に対し、その所有する顧客に関

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

いいんかい ふ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

りょう
ためにこれらを利用すること。

に いいんかい ふ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

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 しょゆう
銀行またはあっせん委員会が所有する

こきやく かん 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^{たい}対して^{ていしゅつ}提出
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、

^{しゅちょうしょめんとう}主張書面等^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}認めた^{ばあい}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
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

はいりよ 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。

いいんかいじむきよく 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。

いいんかいじむきよく 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

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 こうだいやんごう 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 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 かか 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 せっきゃくたいど 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 つぎ
める加入銀行が支払う事案手数料は、次

かくごう さだ
の各号に定めるとおりとする。ただし、

じあん ないよう はいけい とうじしゃ じじょう
事案の内容や背景、当事者の事情、その

た とくべつ じじょう ばあい ぶんそう
他特別の事情がある場合であって、紛争

かいけつてつづき とくべつ たいおう よう ばあい
解決手続に特別の対応を要する場合に

あらかじ とうじしゃ かにゆうぎんこう どうい
は、予 め当事者である加入銀行の同意

え てすうりょう
を得たうえで、この手数料をそれぞれ

まんえん こ はんい ない そうがく
200万円を超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

かにゆうぎんこう
ある加入銀行

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）

2 あっせん いいんかい委員会があっせんの もうした申立て

じゅりを受理した のち後、 いいんかいじむきょく あっせん委員会事務局は

しょてい 所定 ほうほう の方法 かにゆうぎんこう により 加入銀行 じあん に 事案

てすうりょう 手数料 せいきゅう を請求する。

(あっせん^{いいんかい}委員会への出席^{しゅっせき})

だい じょう
第18条 あっせん^{いいんかい}委員会^{じじょうちょうしゅ}の事情聴取は、

とうじしゃ たい たらかじ しゅっせき
当事者^{とうじしゃ}に対し、^{たい}予^{たらかじ}め出席^{しゅっせき}すべき

にちじ ばしょ つうち おこな
日時・場所^{にちじ ばしょ}を通知^{つうち}したうえで^{おこな}行う。

2 あっせん^{いいんかいじむきょく}委員会事務局^{ぜんこう}は、前項^{つうち}の通知

おそ きじつ えいぎょう び まえ
を遅^{おそ}くとも期日^{きじつ}の5営業日^{えいぎょう}前^びまでに

おこな
行^{おこな}わなければならない。

3 当事者^{とうじしゃ}は、事情聴取^{じじょうちょうしゅ}に際^{さい}し代理人^{だいにん}ま

たは補佐人^{ほさにん}とともに出席^{しゅっせき}することが

てきせつ ひつよう むね もうして
適切^{てきせつ}かつ必要^{ひつよう}とする旨^{むね}の申出^{もうして}をする

ばあい しょてい しょめんとう ようしき べつ さだ
場合^{ばあい}には、所定^{しょてい}の書面^{しょめんとう}等^{ようしき}（様式^{べつ}は別に^{さだ}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

理由とともに、あっせん委員会事務局か

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

は、委員または他の出席者を困惑させ

る等の不適切な発言をしてはならない。

6 当事者^{とうじしゃ}またはその代理人^{だいにりにん}は、指定^{してい}され

た事情^{じじょう}聴取^{ちゆうしゆ}に出席^{しゆっせき}できない^{ばあい}場合には、

あっせん委員会^{いいんかい}事務局^{じむきよく}に対して^{たい}予め^{あらかじ}

電話^{でんわ}連絡^{れんらく}を行^{おこな}ったうえで、当該^{とうがい}期日^{きじつ}の

3営業^{えいぎょう}日前^{びまえ}までにその旨^{むね}と理由^{りゆう}を記載^{きさい}

または記録^{きろく}した書面^{しょめん}等^{とう}（様式^{ようしき}任意^{にんい}）をあ

っせん委員会^{いいんかい}に提出^{ていしゆつ}しなければならない
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、^う

あらた改^{あらた}めて事情^{じじょう}聴取^{ちゆうしゆ}のための期日^{きじつ}を定め^{さだ}

る場合^{ばあい}には、当事者^{とうじしゃ}に通知^{つうち}する。

もうしたとりさげしょとう 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

と さ どうい しょめんとう
てを取り下げること同意した書面等

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
(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}委員会が特別^{とくべつ}調停^{ちょうてい}案^{あん}を

^{ていじ}提示することについて「相当^{そうとう}であると認^{みと}

めるとき」とは、次^{つぎ}の各号^{かくごう}のいずれにも

^{がいとう}該当する^{ばあい}場合をいう。

いち ^{かにゆうぎんこう}加入銀行が、あっせん^{いいんかい}委員会が^{ていじ}提示

したあっせん^{あん}案（あっせん^{いいんかい}委員会が

^{ていじ}提示することを^{よてい}予定しているあっせ

^{あん}ん案^{ふく}を含む。）を^{じゅだく}受諾しないことにつ

いて、^{せいとう}正当な^{りゆう}理由がないと^{はんだん}判断する

^{ばあい}場合（ただし、この^{ばあい}場合において、^{こきゃく}顧客

が^ふ不受諾^{じゅだく}の^{いこう}意向^{しめ}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 い 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 いいんかい ていじ とくべつ
一 あっせん委員会が提示した特別

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、

あっせん^{いいんかい}委員会は^{ちたい}遅滞なく^{わかいいやくしょ}和解契約書

^{さくせいとう}の作成等を^{おこな}行う。

二 ^に 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}調停案に^{たい}対し、^{ぎんこうほうとう}銀行法等の^{さだ}定めにより、

^{じゅだく}受諾しない^{じゅう}事由に^{がいとう}該当することを^{しょう}証

^{しょめんとう}する書面等を^{ていしゅつ}提出して^{かにゅうぎんこう}加入銀行のみ

が^ふ不受諾とした^{ばあい}場合、または^{とうじしゃ}当事者

^{そうほう}双方が^ふ不受諾とした^{ばあい}場合には、^{ぎょうむ}業務

^{きていだい}規程第37条^{じょうだい}第2項^{こう}により^{ふんそうかいけつ}紛争解決

^{てつづき}手続を^{しゅうりょう}終了し、その^{むね}旨を^{とうじしゃ}当事者^{そうほう}双方

^{つうち}に通知する。

(あっせん^{いいんかい}委員会の^{うんえい}運営に^{かん}関する^{とくそく}特則)

だい じょう
第21 条 あっせん^{いいんかい}委員会の^{うんえい}運営に^あ当た

り、^{ぎょうむきてい}業務規程およびこの^{ようりょう}要領に^{さだ}定め

ない^{じこう}事項は、あっせん^{いいんかい}委員会の^{けつてい}決定によ
る。

(^{ぜんたいかい}全体会・^{ぶんかかい}分科会の^{こうせいいんとう}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

^{ぜんたいかい}全体会および^{ぶんかかい}分科会の^{こうせいいん}構成員は、^{つぎ}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}
二 分科会の構成員は、あっせん委員 長

^{しめい} ^{めい} ^{いん}
が指名した3名以上のあっせん委員と
する。

2 ^{いん} ^{ちよう} ^{ぜんたい} ^{かい}
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} ^{はんだん}
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 ^{ぜんたい} ^{かい} ^{ぶんかかい}
全体会および分科会にはあっせん

^{いん} ^{ほんきょうかい} ^{やくしょくいん} ^{しゅっせき}
委員のほか本協会の役職員が出席す
ることができる。

^た ^{してい} ^{ぶんそう} ^{かいけつ} ^{きかん} ^{くじょう} ^{ぶんそう}
(他の指定紛争解決機関への苦情・紛争

^{じあん} ^{とりつ} ^{とう}
事案の取次ぎ等)

だい じょう ぎょうむきていだい じょう さだ た
第23条 業務規程第43条に定める他

していふんそうかいけつ きかん とりつ あ
の指定紛争解決機関への取次ぎに当た

こきやく くじょう も で ふんそう
り、顧客からの苦情の申し出または紛争

かいけつ もうした ないよう つぎ かくごう かか
の解決の申立ての内容が次の各号に掲

ばあい とうがいかくごう さだ さき と
げる場合には、当該各号に定める先を取

つ
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

ぼしゅうこうい 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 ぶ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 していぶ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 ぶ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40条第1項に定

てつづきじっしきろく ぎょうむきていだい じょうだい
める手続実施記録、業務規程第44条第

こう さだ ぜんこくぎんこうきょうかいそうだんしつ
1項に定める全国銀行協会相談室にお

くじょう うけつけ たいおう じょうきょう
ける苦情の受付とその対応状況の

きろく どうじょうだい こう さだ
記録、および同条第2項に定めるあつ

いいんかい じむきょく ふんそう かいけつ
せん委員会事務局における紛争解決

てつづき けいか ようりょう けっか
手続についての経過の要領および結果

きろく ほそんきかん ねんかん
の記録の保存期間は、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）

ようりょう へいせい ねん がつ にち
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。