

各地銀行協会が設置・運営する銀行とりひき相談所
における苦情の受付と解決促進に関する規則

第1章 総則

(目的)

第1条 この規則は、全国銀行協会（以下「本協会」という。）の特別会員である各地の銀行協会が設置する銀行とりひき相談所における、相談の申し出、本協会の正会員および準会員（銀行持株会社を除く。以下「会員銀行」という。）の業務に関する顧客からの苦情の申し出への対応（以下「苦情解決支援手続」という。）について、公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い対応を行うための手続等を定め、もって、銀行業務または農林中央金庫業務（以下「銀行業務等」という。）に対する顧客の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この規則における用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

(1) 苦情

会員銀行が営む銀行業務等に関して、会員銀行に対する不満足の表明であるものをいう。

(2) 紛争

前号に定める苦情のうち、会員銀行と顧客との間では解決ができず、顧客または会員銀行から全国銀行協会相談室（あっせん委員会を含む。以下同じ。）または他の苦情の処理または紛争の解決を実施する外部機関（以下「全国銀行協会相談室等」という。）を利用して解決を図りたいとの申し出があるものをいう。

(3) 相談

会員銀行が営む銀行業務等または会員銀行以外の金融機関の業務に関して、銀行とりひき相談所に照会・助言等を求めるものであって第一号に該当しないものをいう。

(銀行とりひき相談所の運営等)

第3条 銀行とりひき相談所が顧客からの相談や苦情の申し出を受け付ける業務を行う日時は、原則として、銀行法に定める銀行の休日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までの間とする。

(銀行とりひき相談所および会員銀行の責務等)

第4条 銀行とりひき相談所は、顧客から相談や苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、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。

- 2 銀行とりひき相談所は、全国銀行協会相談室等との間で情報交換等の連携に努める。
- 3 会員銀行は、銀行とりひき相談所が行う苦情解決支援手続に進んで協力するとともに、この規則の趣旨を踏まえ、行内態勢の整備に努めなければならない。
- 4 本協会、各地の銀行協会および会員銀行は、銀行とりひき相談所の周知に努める。

- 5 本協会および銀行とりひき相談所は、研修等により、苦情の受付および対応を担当する者（以下「相談員」という。）の育成に努める。

第2章 苦情解決支援手続等

（相談および苦情の受付方法等）

- 第5条 銀行とりひき相談所は、顧客からの相談および苦情を電話、来訪、封書等により受け付ける。また、銀行とりひき相談所は、原則として電話または面談により、相談および苦情の申出人への対応を行う。
- 2 相談および苦情の受付ならびにその対応についての手数料は、無料とする。

（苦情申出人の範囲等）

- 第6条 この規則において銀行とりひき相談所が苦情の申し出を受け付ける顧客の範囲は、当該苦情に係る取引の名義人本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人、法定後見人または弁護士とする。
- 2 銀行とりひき相談所への苦情の申出人もしくはその代理人が、別に定める反社会的勢力であることが明らかになった場合または第10条第1項第六号に定める顧客である場合には、苦情解決支援手続は行わない。
- 3 銀行とりひき相談所への申し出に係る苦情の内容が次の各号のいずれかに該当する場合には、銀行等利用の健全性を確保するため、これを受け付けない。
- (1) 苦情の申出人において法令に違反しまたは公序良俗に反する行為に関連するものである場合
 - (2) 社会的な公正性を欠くものである場合
 - (3) 反社会的勢力であることを原因として会員銀行との間の取引を拒絶または解約された事案である場合

（苦情解決のための銀行とりひき相談所の対応）

- 第7条 銀行とりひき相談所は、苦情の受付およびその対応に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。
- 2 銀行とりひき相談所は、受け付けた苦情について顧客から解決を求められた場合には、当該会員銀行に対して申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるとともに、当事者間の自主的な解決を促進するため、顧客と会員銀行との間に入って当該苦情の解決のための仲介を行うよう努める。
- 3 銀行とりひき相談所は、苦情の受付およびその対応に当たり必要があると認めるときは、当該会員銀行に対して、その解決に向けた取組みについて書面または口頭による説明を求める。
- 4 銀行とりひき相談所は、受け付けた苦情および相談の内容ならびにそれらに対する対応の内容等を、都度、記録し保存する。

(苦情解決のための会員銀行の対応)

第8条 会員銀行は、前条第2項により、銀行とりひき相談所から苦情の解決を求められた場合には、迅速かつ誠実に対応する。

- 2 会員銀行は、前条第3項により、銀行とりひき相談所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 会員銀行は、銀行とりひき相談所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。

(全国銀行協会相談室等の紹介)

第9条 相談または苦情のうち、解決可能と考えられるもの、意見拝聴で対応可能と考えられるもの、および全国銀行協会相談室等の紛争解決手続に馴染まないものは、原則として、銀行とりひき相談所に対応する。

- 2 前項にかかわらず、銀行とりひき相談所は、苦情の受付段階において、会員銀行と顧客との間では解決ができず、全国銀行協会相談室等を利用して解決を図ることが適当と判断した苦情については、別に定めるところにより、二次苦情の発生防止に努めたいうえで、全国銀行協会相談室等を当該顧客に紹介するものとする。
- 3 第1項にかかわらず、銀行とりひき相談所は、苦情解決支援手続において、会員銀行と顧客との間では解決ができず、全国銀行協会相談室等を利用して解決を図ることが適当と判断した苦情については、別に定めるところにより、二次苦情の発生防止に努めたいうえで、全国銀行協会相談室等を当該顧客に紹介するものとする。

(苦情解決支援手続の終了)

第10条 銀行とりひき相談所の苦情解決支援手続は、次の各号のいずれかに該当することとなったときに終了する。

- (1) 銀行とりひき相談所が顧客と当該会員銀行との間の解決を確認したとき
 - (2) 銀行とりひき相談所が前条第3項により全国銀行協会相談室等を紹介のうえ、全国銀行協会相談室等に対応することとなったとき
 - (3) 銀行とりひき相談所または当該会員銀行が、顧客との間で1か月以上連絡がとれなくなったとき
 - (4) 銀行とりひき相談所または当該会員銀行が、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
 - (5) 銀行とりひき相談所または当該会員銀行が、最終的な苦情への対応結果を顧客に伝達したのちも、当該顧客が新たな事実関係の提示なく当該苦情と同一の申し出を継続しているとき
 - (6) 銀行とりひき相談所の相談員に対し、顧客から恫喝、脅迫または誹謗中傷する言動があったとき
 - (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 当該会員銀行は、苦情解決支援手続が終了したときには、その旨を銀行とりひき相談所が指定する期日までに書面により報告する。ただし、銀行とりひき相談所が書面によ

る報告の必要はないと判断する場合には、当該会員銀行は、口頭により報告することができる。

第3章 秘密保持

(秘密保持)

第11条 銀行とりひき相談所の相談員もしくは担当役員またはこれらの職にあった者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第4章 補則

(苦情解決支援手続に関する記録と公表)

第12条 銀行とりひき相談所は、苦情の受付とその対応状況を記録し保存するとともに、毎月、本協会にその対応件数を報告する。

2 本協会は、前項の報告により各地の銀行協会における苦情の受付件数を取りまとめ、四半期ごとに本協会業務委員会、理事会に報告する。

3 本協会は、前項の報告内容を定期的に会員銀行および銀行とりひき相談所にも通知するとともに、その件数等を公表することにより、同種の苦情や紛争の再発防止・拡大防止および未然防止に努める。

(苦情に関する記録の非公開)

第13条 銀行とりひき相談所が受け付けた苦情に関する個別の記録は、非公開とする。

(改善措置および勧告等)

第14条 銀行とりひき相談所は、苦情の解決に関して、会員銀行にこの規則の不遵守が認められると判断した場合には、速やかに本協会に報告する。

2 本協会は、前項の報告を受けたときは、当該会員銀行から事情を聴取したうえで、必要に応じ、本協会業務委員会、理事会にその内容を報告する。

3 本協会理事会は、前項の報告を受けたときは、当該会員銀行から事情を聴取したうえで、当該会員銀行に対して、この規則を遵守するための改善等必要な措置を求めることができる。

4 本協会は、前項の改善の措置に係る概要を公表することができる。

(会員銀行の担当部署等)

第15条 本協会は、苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程(以下「業務規程」という。)第50条の規定により届出があった担当の部署およびその責任者名等のうち会員銀行に係るものについて、各地の銀行協会に定期的に連絡する。

(銀行とりひき相談所相談員連絡会の設置)

第16条 苦情事例の研究、苦情解決支援手続の業務の改善を図るとともに、全国銀行協会

相談室と全国の銀行とりひき相談所の連携を維持するため、本協会および銀行とりひき相談所を設置・運営する各地の銀行協会を構成員として、銀行とりひき相談所相談員連絡会を設置する。

2 前項の連絡会の事務局は本協会が務める。

(施行細則の制定)

第 17 条 この規則の運営に関し必要な事項は、各地銀行協会が設置・運営する銀行とりひき相談所における苦情の受付と解決促進に関する規則施行細則に定める。

(規則の改正)

第 18 条 この規則の改正は、本協会理事会の決議による。

附則（平成 22 年 9 月 21 日）

この規則は、平成 22 年 10 月 1 日から施行する。

2 この規則の施行日前に、旧「苦情の解決促進とあっせんに関する規則」の定めるところにより銀行とりひき相談所が受け付けた苦情のうち、この規則の施行日において苦情解決支援手続が終了していないもので、業務規程附則第 2 条の規定により、全国銀行協会相談室が受け付けたものとして当該業務規程を適用するもの以外の苦情については、この規則を適用する。

附則（平成 27 年 2 月 19 日）

この改正は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附則（2022 年 3 月 17 日）

この改正は、2022 年 4 月 1 日から施行する。