

銀行との間で トラブルが起きたときは どうしたらいいの？



A ひとことアンサー

取引銀行の支店等に相談してもなかなか解決しない場合には、
全国に51ヶ所設置されている銀行協会の
「銀行とりひき相談所」(p29)に
ご相談ください。



銀行取引の「?」「!」をお受けするのが 銀行とりひき相談所です。

銀行とりひき相談所は、銀行に関するさまざまな相談や照会、銀行に対する意見・苦情を受けるための窓口として、各地の銀行協会が運営している相談所です。相談・照会は無料です。電話でも、相談所に直接お越しいただいても結構です(土曜、日曜その他銀行休業日は除きます)。

苦情の内容が信託業務に関するもの、証券業務に関するもの、保険商品の窓口販売に関するものであるときは、それぞれの関係機関へお取次することがあります。

銀行とりひき相談所に寄せられた相談・苦情等の一例

●預金に関するもの

家の中を整理していたら、亡くなった父親の10年以上前の通帳が見つかったが、まだ払出せるのか。どのような手続きが必要か。



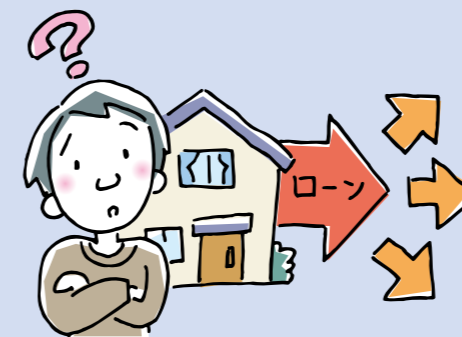
●為替に関するもの

コンビニのATMで誤振込をしてしまったが、組戻しは口座開設店に依頼しなければならないのか。



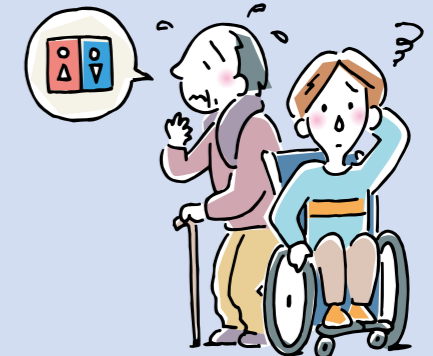
●貸出に関するもの

住宅ローンの借り換えを検討しているが、どのような点に留意すればよいか。



●クレーム・苦情・要望等

高齢者、身体障害者、子ども連れなどに配慮して、銀行の店舗に顧客用のトイレを設置してほしい。



早期解決のためのお手伝いをします。

札幌、東京、名古屋、京都、大阪、神戸、福岡、北九州、久留米の銀行とりひき相談所では、銀行とのトラブルがなかなか解決しない個人のお客さまに対して、地元弁護士会の「仲裁センター」等へのお取次をしています。これは銀行とりひき相談所を設置する銀行協会が、それぞれ地元の弁護士会との間で、各弁護士会が設置、運営する仲裁センター等の利用に関する協定を締結し、簡易で迅速な対応が可能な裁判外の紛争処理機能をご利用いただけるようにしているものです。

あっせん、仲裁の申し立て時に必要となる申立手数料や一回の話合いごとに必要となる期日手数料は銀行協会が負担します。利用者にご負担いただくの

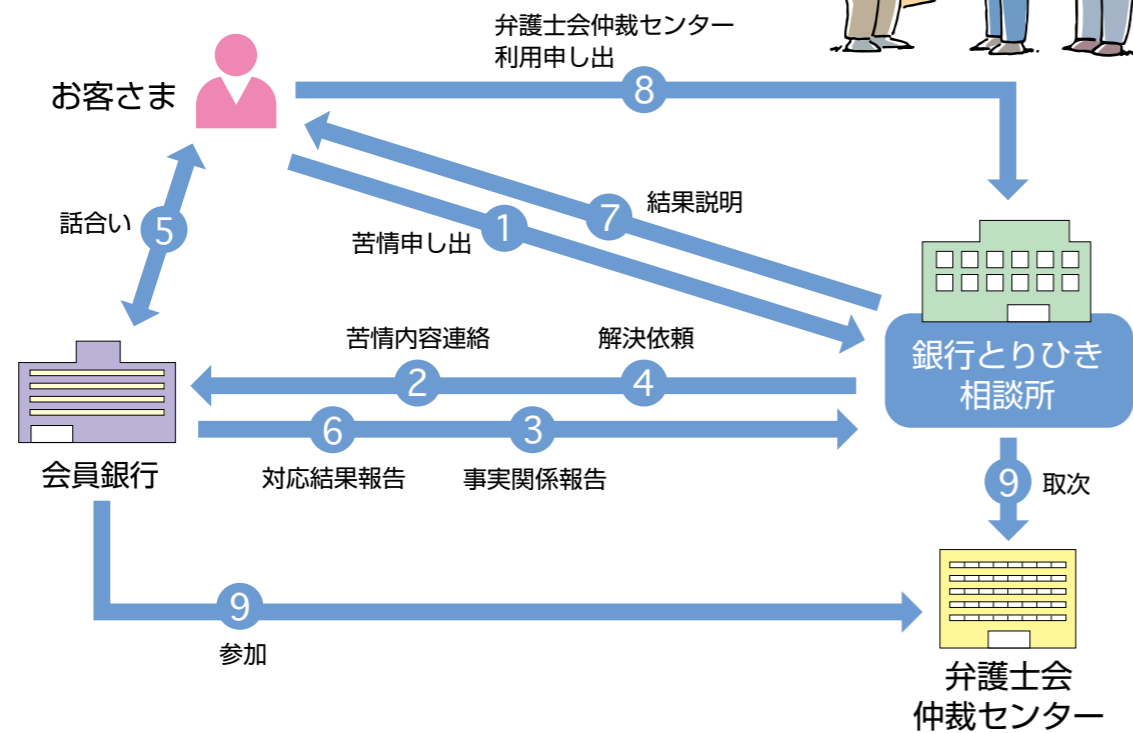
は、解決した際に解決額に応じて必要となる成立手数料（通常、銀行と折半）です。

銀行協会がお取次できるケースについては、一定の条件がありますので、詳しくは銀行とりひき相談所にご相談ください。

また、東京の銀行とりひき相談所では、住宅ローンやカードローン等を利用され、返済にお困りの個人のお客さまを対象に、カウンセリングサービスを実施しています（予約制（050-3540-7553）／相談は無料。電話でのカウンセリングも可能）。



銀行とりひき相談所に寄せられた苦情への対応の仕組み



銀行の情報開示

銀行は経営内容などに関する資料などを「ディスクロージャー誌」にまとめて開示しています。

収益（業務純益）、自己資本比率、不良債権比率などの経営状況を表す指標のほか、経営姿勢、CSR（企業の社会的責任）、組織概要・沿革

などについても紹介されていることが多いので、取引の際の参考にしてください。

ディスクロージャー誌は、各銀行の支店（営業所）に必ず備え置いてあり、どなたでもご覧いただけます。また、ホームページなどでも閲覧できるようにしている銀行も多いようです。

「銀行とりひき相談所」連絡先一覧

●北海道・東北地方

| | | | |
|----|--------------------|-----------|----------------|
| 札幌 | Tel 011-271-7078 | 〒060-0001 | 札幌市中央区北1条西5-3 |
| 青森 | Tel 017-734-2580 | 〒030-0823 | 青森市橋本2-2-17 |
| 岩手 | Tel 019-622-1842 | 〒020-0871 | 盛岡市中ノ橋通1-1-25 |
| 宮城 | Tel 022-221-6391 | 〒980-0811 | 仙台市青葉区一番町2-4-1 |
| 秋田 | Tel 018-863-9181~2 | 〒010-0923 | 秋田市旭北錦町1-47 |
| 山形 | Tel 023-631-3655 | 〒990-0036 | 山形市三日町1-1-32 |
| 福島 | Tel 024-522-6535 | 〒960-8041 | 福島市大町4-15 |

●関東甲信越地方

| | | | |
|----|--------------------|-----------|------------------|
| 茨城 | Tel 029-221-3579 | 〒310-0801 | 水戸市桜川2-2-35 |
| 栃木 | Tel 028-637-3766 | 〒320-0806 | 宇都宮市中央3-1-4 |
| 群馬 | Tel 027-221-4438 | 〒371-0026 | 前橋市大手町2-10-1 |
| 埼玉 | Tel 048-829-2151 | 〒336-0007 | さいたま市浦和区仲町1-4-10 |
| 千葉 | Tel 043-222-8009 | 〒260-0013 | 千葉市中央区中央2-5-1 |
| 東京 | Tel 03-5252-3772 | 〒100-8216 | 千代田区丸の内1-3-1 |
| 横浜 | Tel 045-201-9853~4 | 〒231-0005 | 横浜市中区本町3-28 |
| 新潟 | Tel 025-222-7845 | 〒951-8068 | 新潟市上大川前通7-1236-1 |
| 山梨 | Tel 055-228-6013 | 〒400-0858 | 甲府市相生1-1-17 |
| 長野 | Tel 0263-32-7122 | 〒390-0874 | 松本市大手3-1-1 |

●北陸・東海地方

| | | | |
|-----|--------------------|-----------|----------------|
| 静岡 | Tel 054-252-0148 | 〒420-0021 | 静岡市茶町2-8-1 |
| 富山 | Tel 076-421-8840 | 〒930-0046 | 富山市堤町通り1-3-5 |
| 石川 | Tel 076-261-0510~2 | 〒920-0937 | 金沢市丸の内4-12 |
| 福井 | Tel 0776-22-4669 | 〒910-0006 | 福井市中央1-3-12 |
| 岐阜 | Tel 058-263-1155 | 〒500-8833 | 岐阜市神田町2-2 |
| 大垣 | Tel 0584-74-2601~2 | 〒503-0887 | 大垣市郭町2-25 |
| 名古屋 | Tel 052-231-7851 | 〒460-0002 | 名古屋市中区丸の内2-4-2 |
| 津 | Tel 059-228-7772 | 〒514-0033 | 津市丸之内9-18 |

●近畿地方

| | | | |
|-----|------------------|-----------|-------------------------|
| 滋賀 | Tel 077-522-1295 | 〒520-0056 | 大津市末広町1-1 |
| 京都 | Tel 075-221-2134 | 〒604-0924 | 京都市中京区河原町二条下ル一之船入町535-2 |
| 大阪 | Tel 06-6942-1612 | 〒540-0012 | 大阪市中央区谷町3-3-5 |
| 神戸 | Tel 078-331-2761 | 〒650-0033 | 神戸市中央区江戸町91-1 |
| 奈良 | Tel 0742-22-7722 | 〒630-8213 | 奈良市登大路町36-2 |
| 和歌山 | Tel 073-423-1403 | 〒640-8227 | 和歌山市西汀丁26 |

●中国・四国地方

| | | | |
|----|------------------|-----------|----------------|
| 鳥取 | Tel 0857-26-9555 | 〒680-0831 | 鳥取市栄町402 |
| 島根 | Tel 0852-26-7133 | 〒690-0061 | 松江市白濁本町18 |
| 岡山 | Tel 086-222-7621 | 〒700-0824 | 岡山市内山下1-5-1 |
| 広島 | Tel 082-246-7361 | 〒730-0051 | 広島市中区大手町2-2-15 |
| 山口 | Tel 0832-22-6176 | 〒750-0013 | 下関市入江町2-12 |
| 徳島 | Tel 088-623-1158 | 〒770-0902 | 徳島市西新町2-5 |
| 香川 | Tel 087-833-3671 | 〒760-8691 | 高松市亀井町7-15 |
| 愛媛 | Tel 089-933-1331 | 〒790-0002 | 松山市二番町3-4-6 |
| 高知 | Tel 088-823-3228 | 〒780-8690 | 高知市本町4-2-21 |

●九州・沖縄地方

| | | | |
|-----|------------------|-----------|------------------|
| 北九州 | Tel 093-531-1481 | 〒802-0005 | 北九州市小倉北区堺町2-3-27 |
| 福岡 | Tel 092-715-0331 | 〒810-0073 | 福岡市中央区舞鶴1-5-17 |
| 久留米 | Tel 0942-32-3375 | 〒830-0048 | 久留米市梅満町1029-11 |
| 佐賀 | Tel 0952-25-3185 | 〒840-0812 | 佐賀市愛敬町8-25 |
| 長崎 | Tel 095-822-2027 | 〒850-0874 | 長崎市魚の町2-27 |
| 佐世保 | Tel 0956-24-6677 | 〒857-0054 | 佐世保市栄町7-1 |
| 熊本 | Tel 096-354-6655 | 〒860-0017 | 熊本市練兵町69 |
| 大分 | Tel 097-532-8178 | 〒870-8691 | 大分市府内町3-7-16 |
| 宮崎 | Tel 0985-22-7231 | 〒880-0805 | 宮崎市橋通東1-7-4 |
| 鹿児島 | Tel 099-222-8178 | 〒892-0821 | 鹿児島市名山町1-3-74 |
| 沖縄 | Tel 098-866-5448 | 〒900-0032 | 那覇市松山2-27-1 |

（注）受付時間は各銀行とりひき相談所により異なります。東京の場合は、午前9時～午後5時です。