

トラブル解決には「あっせん委員会」をどうぞ。

「あっせん委員会」とは？

全国銀行協会が設置する、弁護士、消費者問題専門家、当協会役員等で構成される中立・公正な委員会です。

1 Point 銀行とのトラブルがなかなか解決しないお客さまは、「あっせん委員会」をご利用いただけます。
※あっせん委員会の判断により紛争解決手続を行わない場合があります。

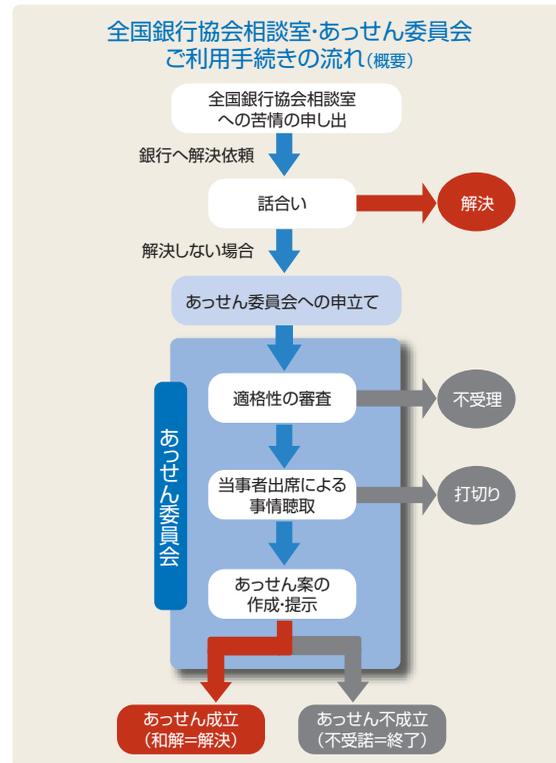
2 Point 「あっせん委員会」では、お客さまと銀行の双方から資料等の提出を受けたうえで、事情をお聞きし、解決のためのあっせん（和解）案を提示します。
※あっせん委員会があっせん成立の見込みがないと判断した場合等には紛争解決手続を打切ることがあります。
※あっせん委員会は、その判断により特別調停案（原則として銀行が受諾しなければならない和解案）を提示することがあります。

3 Point 「あっせん委員会」は、東京に設置していますが、地方のお客さまも電話で事情をご説明いただくことなどにより、ご利用いただけます。

4 Point 「あっせん委員会」へ申立てを行ったもののトラブルが解決しなかった場合、紛争解決手続が終了した旨の通知を受けてから1か月以内に訴訟を提起したときは、あっせん委員会への申立ての時に訴訟の提起があったものとみなされます（時効の中断効）。

詳しくは、全国銀行協会相談室にお尋ねください。

全国銀行協会相談室およびあっせん委員会は受付けた苦情・紛争が他の指定紛争解決機関における手続に付することが適当と判断した場合は、お客さまのご希望を確認のうえ、他の指定紛争解決機関に取次ぐことがあります。



（お客さまの個人情報の取扱について）

1. 個人データの共同利用について

全国銀行協会相談室または銀行とりひき相談所では、お客さまから寄せられる相談・苦情について迅速に対応し、お客さまの声を銀行界としてのサービス向上等の取組みにより一層生かすために、全国銀行協会、全国銀行個人情報保護協議会および銀行とりひき相談所を設置する銀行協会との間で、以下のとおり、個人情報保護法第23条第4項第3号にもとづく個人データの共同利用を行っております。

(1) 共同利用する個人データの項目

全国銀行協会相談室、全国銀行個人情報保護協議会または銀行とりひき相談所が相談・苦情の受付・対応において取得したお客さま（お客さまが取引の当事者ではない場合は、取引の当事者も含みます。）の情報（氏名、性別、相談・苦情の内容、相談・苦情の対象となる銀行名、支店名等）

(2) 共同利用者の範囲

A. 全国銀行協会
B. 全国銀行個人情報保護協議会
C. 銀行とりひき相談所を設置する銀行協会（銀行とりひき相談所を設置する銀行協会は、中面の一覧をご参照ください。）

(3) 利用目的

A. お客さまからの相談・苦情への対応
B. お客さまのお取引銀行に対する苦情解決の要請（お客さまのお申出がある場合に限りです。）
C. 全国銀行協会のあっせん委員会によるあっせん
D. 他の苦情受付機関等に対する苦情解決の取次ぎに伴うお

お客さまの情報の提供

E. お客さまからの相談・苦情の内容についての分析、統計や事例集等の作成
F. お客さまからの相談・苦情の内容やその対応結果についてのお取引銀行への提供（下記2. に記載のとおり、お客さまのお申出により提供を行わないようにすることがあります。）

(4) 個人データの管理について責任を有する者の名称
全国銀行協会

2. 個人データの提供の停止について

全国銀行協会および全国銀行個人情報保護協議会では、相談・苦情の受付・対応の際に取得したお客さまの情報について、上記1. のとおり共同利用を行っておりますが、そのうちお客さまのお取引銀行名をお知らせいただいた苦情・相談につきましては、その内容や対応結果について、お取引銀行*1ごとにとめて以下のとおり提供を行っております。この取扱いは、お客さまのお取引銀行*1において、苦情の未然防止や商品・サービスの改善等を図ることを目的としています。

(1) 個人データの利用目的

お客さまからの相談・苦情の内容やその対応結果についてのお取引銀行*1への提供
(2) 提供される個人データの項目
全国銀行協会相談室、全国銀行個人情報保護協議会または銀行とりひき相談所が相談・苦情の受付・対応において取得したお客さま（お客さまが取引の当事者ではない場合は、取引の当事者も含みます。）の情報（氏名、性別、相談・苦情の内容、相談・苦情の対象となる銀行名、支店名等）

(3) 提供の手段または方法

A. コンピューター・ネットワークを介した提供
B. フロッピーディスク等の可搬媒体による提供
C. 紙媒体による提供

●お取引銀行*1への提供は、個人情報保護法第23条第2項にもとづくものであり、お客さまのお申出により停止することができます（なお、当該銀行へ苦情の解決を要請される場合には、上記個人データの提供が必要となりますのでご了承ください。*2）。提供する情報にお客さまの個人情報が含まれない場合（お客さまからの相談・苦情が匿名であった場合）についても、同様に停止することができます。

●お取引銀行*1への提供を希望されない場合には、相談・苦情の受付時に全国銀行協会相談室、全国銀行個人情報保護協議会または銀行とりひき相談所にその旨をお申し出ください。また、相談・苦情の受付後にお申出があった場合には、それ以後の提供を停止いたします。

*1 全国銀行協会または全国銀行個人情報保護協議会の会員には、銀行以外の者（銀行持株会社、銀行協会）もありますので、お取引がこれらの者に関する場合には、これらの者に対して個人データを提供いたします。

*2 当該銀行へ苦情の解決を要請される場合などには、当該銀行からも苦情のお申出をされた全国銀行協会相談室、全国銀行個人情報保護協議会または銀行とりひき相談所に、お客さまの個人データを提供することがあります。

以上

詳しくは当協会ホームページ <http://www.zenginkyo.or.jp/privacy/> をご覧ください。

全国銀行協会相談室

〒100-8216 東京都千代田区丸の内 1-3-1

市内通話料でOK
ナビダイヤル
0570-017109
※一般電話・公衆電話からは、市内通話料金でご利用いただけます。

または 03-5252-3772

●受付日：月～金曜（祝日および銀行の休業日を除く）
●受付時間：午前9時～午後5時

全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

ローンの返済でお困りの個人の方へ

電話予約制（相談無料）

全国銀行協会相談室では、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。

【予約受付】

月～金曜（祝日および銀行の休業日を除く）
午前9時～午後5時

【相談時間】

月曜、火曜、木曜 午前10時～12時、午後1時～5時
水曜、金曜 午前10時～12時、午後1時～7時
（祝日および銀行の休業日を除く）

【相談方法】

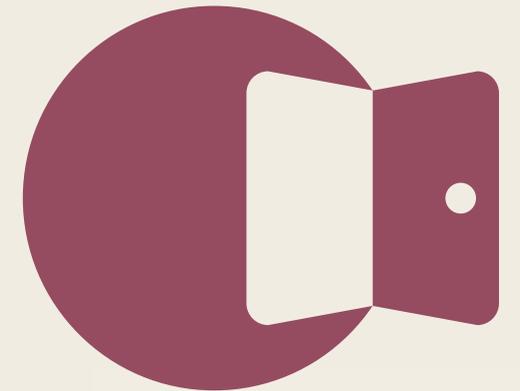
電話または面談
（具体的な手続き等は当協会ホームページ <http://www.zenginkyo.or.jp/adr/counseling/> をご覧ください。）

【お問い合わせ・お申込み先】

全国銀行協会相談室
TEL 050-3540-7553
東京都千代田区丸の内1-3-1

※大阪銀行協会でも、毎週水曜日に承っております（面談のみ）。

お客さまの銀行とのトラブルの解決にあたっては、本リーフレットに掲載している窓口以外の他の団体等の窓口もご利用いただけます。



全国銀行協会 相談室

銀行との取引やローンの返済に関することなどさまざまな



「全国銀行協会相談室」に
お寄せください。

全国銀行協会ホームページ

<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>

銀行との取引について知りたいこと・お困りのこと 「全国銀行協会相談室」へお電話ください。

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、
銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、全国銀行協会が運営しています。

全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関として、銀行業務等に関する
お客さまからの苦情の申し出および紛争の解決の申立てについて、「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」にもとづき、公正中立な立場で解決のための取組みを行います。

お問い合わせください!

- ・昔の〇〇銀行の通帳が出てきたけれど、どこの銀行に連絡したらいいの?
- ・インターネットバンキングって便利だと聞いたのだけど、どんなことができるの?
- ・預金保険制度って、何ですか?

ご相談ください!

- ・キャッシュカードを無くしてしまったのだけど、どうしたらいいの?
- ・住宅ローンを借りたいけれど、どんな種類があって、何に気をつければいいのかしら?
- ・振込みをするとき、どんな本人確認書類が必要ですか?

要望・苦情もどうぞ!

- ・金融商品に関する説明が分かりにくい!
- ・バリアフリー対応を進めてほしい。



ご相談・ご照会は
無料です。

電話をおかけいただいても、相談室に直接お越し
いただいても結構です。

なお、お客さまが反社会的勢力であることが明らかになった場合や、恫喝または脅迫的な言動があった場合、また公序良俗や社会的公正性に反する行為等に関連する事案の場合などにおいては、当協会は苦情等には応じませんので、ご了承ください。



インターネット
0570-017109

※一般電話・公衆電話からは、市内通話料金でご利用いただけます。

または

03-5252-3772

●受付日：月～金曜（祝日および銀行の休業日を除く） ●受付時間：午前9時～午後5時

- ナビダイヤルは、固定電話（一般電話）からは全国一律3分8.5円（税別）、携帯電話からは全国一律20秒10円（税別）、公衆電話からは全国一律1分10円（税別）でおかけいただけます。
- なお、ナビダイヤルにおかけの場合、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんのでご注意ください。
- IP電話では、一部を除きナビダイヤルがご利用になれません。
- PHSではナビダイヤルはご利用になれません。

「全国銀行協会相談室」とは別に、各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」では、会員銀行に関するご相談等を受け付けています。

「銀行とりひき相談所」は全国50か所。お電話でどうぞ。

受付日：月～金曜（祝日および銀行の休業日を除く）
受付時間：午前9時～午後5時

●北海道・東北地方

【札幌】 011-271-7078
【青森】 017-734-2580
【岩手】 019-622-1842
【宮城】 022-221-6391
【秋田】 018-863-9181～2
【山形】 023-631-3655
【福島】 024-522-6535

●関東甲信越地方

【茨城】 029-221-3579
【栃木】 028-637-3766
【群馬】 027-221-4438

【埼玉】 048-829-2151
【千葉】 043-222-8009
【横浜】 045-201-9853～4
【新潟】 025-222-7845
【山梨】 055-228-6013
【長野】 0263-32-7122

●北陸・東海地方

【静岡】 054-252-0148
【富山】 076-421-8840
【石川】 076-261-0510～2
【福井】 0776-22-4669
【岐阜】 058-263-1155

【大垣】 0584-74-2601～2
【名古屋】 052-218-6150
【津】 059-228-7772

●近畿地方

【滋賀】 077-522-1295
【京都】 075-221-2134
【大阪】 06-6942-1612
【神戸】 078-331-2761
【奈良】 0742-22-7722
【和歌山】 073-423-1403

●中国・四国地方

【鳥取】 0857-26-9555

【鳥根】 0852-26-7133
【岡山】 086-222-7621
【広島】 082-246-7361
【山口】 083-222-6176
【徳島】 088-623-1158
【香川】 087-833-3671
【愛媛】 089-933-1331
【高知】 088-823-3228

●九州・沖縄地方

【北九州】 093-531-1481
【福岡】 092-715-0331
【久留米】 0942-32-3375

【佐賀】 0952-25-3185
【長崎】 095-822-2027
【佐世保】 0956-24-6677
【熊本】 096-354-6655
【大分】 097-532-8178
【宮崎】 0985-22-7231
【鹿児島】 099-222-8178
【沖縄】 098-866-5448