

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

(目的)

第1条 この細則は、全国銀行協会（以下「本協会」という。）が定める「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」（以下「規則」という。）にもとづき、苦情解決支援手続を行うに当たり、必要な事項を定めることを目的とする。

なお、この細則で使用する用語は、特段の定めがない限り、規則で使用する用語と同じ意味において用いる。

(苦情の申出を受け付けない者)

第2条 規則第6条第2項および第3項に定める反社会的勢力とは、次の各号のいずれかに掲げる場合をいう。

(1) 次のいずれかに該当したことが判明した場合

- ① 暴力団
- 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

(2) 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 会員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会員銀行の信用を毀損し、または会員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

(苦情受付段階における全国銀行協会相談室等の紹介)

第3条 申出人の申出内容が紛争となる可能性が高いと考えられる苦情の場合、銀行とりひき相談所は、規則第9条第2項により、受付段階において、事案の内容に応じ全国銀行協会相談室等適切な先を紹介することにより対応することができる。適切な紹介先が不明のときは、全国銀行協会相談室と協議する。

2 前項により紹介する先が全国銀行協会相談室または次の各号に定める者である場合には、申出人が重ねて苦情内容を説明することによる二次苦情を避けるため、申出人の同意を得て、事前に当該紹介先に申出内容の概要を報告する。

- (1) 生命保険協会生命保険相談所
- (2) 日本損害保険協会そんぽADRセンター

- (3) 保険オンブズマン
- (4) 信託協会信託相談所
- (5) 証券・金融商品あっせん相談センター

(苦情解決支援手続開始後における全国銀行協会相談室等の紹介)

第4条 銀行とりひき相談所は、同相談所による苦情解決支援手続では納得が得られない顧客、または同相談所もしくは会員銀行への苦情の申し出から2か月以上にわたり解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けた場合には、規則第9条第3項により、全国銀行協会相談室等を利用して解決を図る方策があることを説明し、当該先を紹介することができる。

2 前項により紹介する先が全国銀行協会相談室または前条第2項各号に定める者である場合には、銀行とりひき相談所は、それまでの間に当事者双方から聴取した内容をもとに別に定める紹介連絡書を作成し、当該会員銀行から提出を受けた別に定める苦情対応報告とともに同相談室に提出したうえで、同相談室と対応について協議する。同相談室は、必要に応じて前条第2項各号に定める者と協議し、当該銀行とりひき相談所へその結果を報告する。

3 銀行とりひき相談所は、前項の協議により決定された紹介先を申出人に紹介するに当たり、申出内容や申出後の対応状況を当該紹介先に銀行とりひき相談所から連絡することについて、当該申出人から同意を得るとともに、あわせて当該申出人から直接当該紹介先に連絡するよう依頼する。

4 前項による紹介を行った場合には、銀行とりひき相談所は当該会員銀行にその旨を報告する。この場合、当該会員銀行は、当該紹介先における苦情処理手続および紛争解決手続に関する業務規程等に従い、適切な対応を行うものとする。

(様式)

第5条 規則第7条第3項、規則第8条第2項、規則第9条第3項、規則第10条第2項、規則第12条第1項および規則第14条第1項の報告を書面で行う場合の報告様式等は、別に定める。

(苦情に関する記録の保存期間)

第6条 規則第12条第1項に定める銀行とりひき相談所における苦情の受付とその対応状況の記録の保存期間は、原則として5年間とする。

(細則の改正)

第7条 この細則の改正は、本協会業務委員会の決議による。

附則（平成22年9月17日）

この細則は、平成22年10月1日から施行する。

附則（平成 27 年 2 月 17 日）

この改正は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附則（平成 28 年 10 月 18 日）

この改正は、平成 28 年 12 月 1 日から施行する。

附則（平成 31 年 4 月 16 日）

この改正は、令和元年 5 月 1 日から施行する。

附則（2022 年 3 月 15 日）

この改正は、2022 年 4 月 1 日から施行する。