



決済業務等の高度化に関するスタディ・グループ

「全国銀行協会相談室」の業務等について

平成27年1月21日(水) 一般社団法人全国銀行協会





目次

- 1 注意喚起•啓発活動
- 2. 全銀協の金融経済教育活動
- 3. お客さまからのご相談等の受付体制
- 4. 紛争解決手続(あっせん委員会)
- 5. 他団体との連携





1. 注意喚起•啓発活動

- 全国銀行協会では、振り込め詐欺・インターネット・バンキングにおける預金等の不正払戻し被害などの金融犯罪撲滅に向けた、「金融犯罪防止啓発活動」を継続的に実施中。
- 被害の発生状況に応じた様々な手段により、注意喚起・啓発 活動を実施。









1. 注意喚起・啓発活動(続)

【取組例】

- 金融犯罪防止啓発イベントの開催、注意喚起チラシ・リーフレットや注意喚起文言付ポケットティッシュの配布等
- 全銀協ホームページにおける被害件数、金額等の公表、 注意喚起バナーの掲載、防止策の紹介等
- 注意喚起CMの放映等





※注意喚起バナー例(全銀協HP)



2. 全銀協の金融経済教育活動



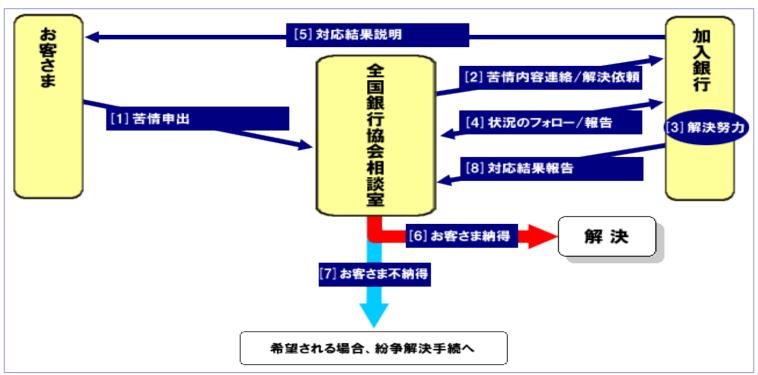




3. お客さまからのご相談等の受付体制

■ 全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」を設置し、銀行取引に関する、お客さまからの様々なご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情等を受け付け。

[手続の流れ]





4. 紛争解決手続(あっせん委員会)

全国銀行協会では、お客さまと銀行との間で生じている トラブルについて、双方の互譲による解決を図る場として、 「あっせん委員会」を設置。

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 職員等で構成される中立・公正な委員会です。



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。

oint ※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。 ※申立ては、あっせん委員会事務局(東京)で受け付けています。



「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 紛争解決手続を打ち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。

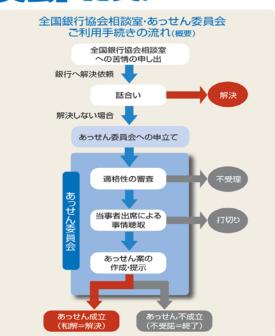
「あっせん委員会」は、東京、大阪、名古屋、札幌、仙台、 金沢、高松、広島、福岡で開催しています。また、所定の銀 oint 行協会にお越しいただき、お電話等であっせん委員会の事情 聴取にご出席いただくこともできます。



「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け付けた苦情・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り次ぐことがあります。





5. 他団体との連携

- 全国銀行協会は、全ての指定紛争解決機関※の実務担当者等により構成される「金融ADR連絡協議会」(金融庁にて開催)に参加。
- 定期的かつ実効性のある情報交換や意見交換等を行い、 他の指定紛争解決機関との連携を強化。

[金融ADR連絡協議会:これまでの開催概要]

開催日	報告・意見交換の概要
平成25年4月8日 (第1回)	• 協議会の主なテーマを設定(個別事案に関するケース・スタディ、業務運営・人材育成方 法等に関する情報交換、整合的な手続の構築等に向けた検討、海外の金融ADR等に関 する研究など) 等
平成25年9月17日 (第2回)	• 紛争や苦情の分析・フィードバックの状況、関係機関との連携(指定紛争解決機関間だけではなく、国民生活センターや全国消費生活相談員協会等との苦情・紛争事案の情報交換など)等
平成26年2月24日 (第3回)	• 役職員(相談員)の研修、紛争解決委員の情報共有等の状況、外部有識者による提言・ 諮問機関の設置等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価とその改善状況 等
平成26年9月8日 (第4回)	金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議報告書、指定紛争解決機関向けの 総合的な監督指針の適用を受けて新たに採った措置、課題認識、今後の対応 等

^{※ (}一社)生命保険協会、(一社)信託協会、(一社)日本損害保険協会、(一社)保険オンブズマン、(一社)日本少額短期保険協会、 日本貸金業協会、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター、(一社)全国銀行協会