

平成 22 年 10 月 1 日

全国銀行協会相談室への苦情処理および紛争解決手続についてのお知らせ

《全国銀行協会相談室について》

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。ご相談、ご照会等は無料です。

詳しくは、全国銀行協会のホームページ

(<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) をご覧ください。

また、全国銀行協会相談室がお客様からの苦情の申出を受け、原則として2か月を経過してもトラブルが解決しない場合には、「あっせん委員会」をご利用いただけます。

詳しくは全国銀行協会相談室にお尋ねください。

電話番号： 0570-017109      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（指定ADR機関）です。

上記 URL をクリックすると、全銀協ホームページの全銀協相談室・あっせん委員会の紹介ページにジャンプします。

なお、登録金融機関業務（証券業務）については、指定紛争解決機関（指定ADR機関）は現在ありませんが、当行は、全国銀行協会または日本証券業協会が業務委託を行っている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」（FINMAC）を外部機関として利用します。

全国銀行協会

電話番号： 0570-017109

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

電話番号： 0120-64-5005

以上