

# 「あっせん委員会」について

---

トラブルがなかなか解決しない（原則として2  
か月以上にわたり苦情の解決が図られてい  
ないとのお申出をいただいた）お客様は、  
「あっせん委員会」をご利用いただけます。

## 「あっせん委員会」とは

---

「あっせん委員会」とは、信託協会が設置す  
る、弁護士、学識経験者、消費者問題専門家  
等で構成される中立・公正な委員会です。

あっせん委員には、信託業法等に基づき、  
弁護士、消費者問題専門家、信託協会職員

とう せんになん  
等が選任されます。あっせん 委員の選任にあ

しんたくぎょうむとう せんもんせい たか  
たっては、信託業務等は専門性が高いことを

かんあん しょくれき けんきゅうれきとう とうきょうかい てつづき  
勘案し、職歴、研究歴等や当協会と手続

じっしきほんけいやく ていけつ きんゆうきかん  
実施基本契約を締結している金融機関、

しんたくがいしゃとう とくべつ りがいかんけい  
信託会社等と特別な利害関係がないことを

かくにん せんになん  
確認したうえで、選任しております。

じっさい いいんかい かいさい ばあい  
また、実際にあっせん委員会を開催する場合

いいん とうじしゃ  
には、あっせん委員とあっせんの当事者との

あいだ とくべつ りがいかんけい かくにん  
間で特別な利害関係がないことを確認して

いいんかい ちゅうりつせい こうへいせい  
おり、「あっせん委員会」の中立性・公平性

たも いいんかい  
は保たれています。なお、あっせん委員会で

ぼうとう いいん しめい べんごしとう  
は冒頭、あっせん委員の氏名、弁護士等の

ぞくせい しょうかい  
属性を紹介しています。

「あっせん <sup>いいんかい</sup>委員会」では、お <sup>きゃく</sup>客 <sup>しんたく</sup>さまと信託

<sup>ぎんこうとう</sup>銀行等 <sup>そうほう</sup>の双方から <sup>しりょうとう</sup>資料等 <sup>ていしゅつ</sup>の提出 <sup>う</sup>を受けた

うえで、<sup>じじょう</sup>事情をお <sup>き</sup>聞きし、<sup>かいけつ</sup>解決のためのあつ

せん（<sup>わかい</sup>和解）<sup>あん</sup>案を <sup>ていじ</sup>提示します。

<sup>う</sup>受け付 <sup>つ</sup>けた <sup>くじょう</sup>苦情について、<sup>しんたく</sup>信託 <sup>そうだんじょ</sup>相談所 <sup>た</sup>で他

の <sup>きかん</sup>機関にお <sup>と</sup>取り <sup>つ</sup>次ぎすることが <sup>てきとう</sup>適当と <sup>はんだん</sup>判断

したときは、その <sup>むね</sup>旨を <sup>せつめい</sup>ご説明、お <sup>きゃく</sup>客 <sup>さま</sup>の

<sup>きぼう</sup>希望 <sup>かくにん</sup>を <sup>つぎ</sup>ご確認 <sup>と</sup>のうえ、<sup>つ</sup>次のとお <sup>と</sup>りお <sup>つ</sup>取り次

ぎすることがございます。

<sup>ぎんこうぎょうむ</sup>銀行業務 <sup>かん</sup>に関する <sup>くじょう</sup>苦情

「<sup>ぜんこくぎんこうきょうかい</sup>全国銀行協会 <sup>そうだんしつ</sup>相談室」にお <sup>と</sup>取り <sup>つ</sup>次ぎいた

します。

## ほけんぎょうむ かん くじょう 保険業務に関する苦情

せいめいほけん そうだんじょ      せんがいほけん ふんそうかいけつ  
「生命保険相談所」、 「損害保険紛争解決サ  
ポートセンター」もしくは「保険オンブズマ  
ン」または「少額短期ほけん相談室」にお取  
り次ぎいたします。

## しょうけんぎょうむ かん くじょう 証券業務に関する苦情

とくていひ えいりかつどうほうじん しょうけん きんゆうしょうひん  
「特定非営利活動法人証券・金融商品あつ  
せん相談センター」にお取り次ぎいたしま  
す。