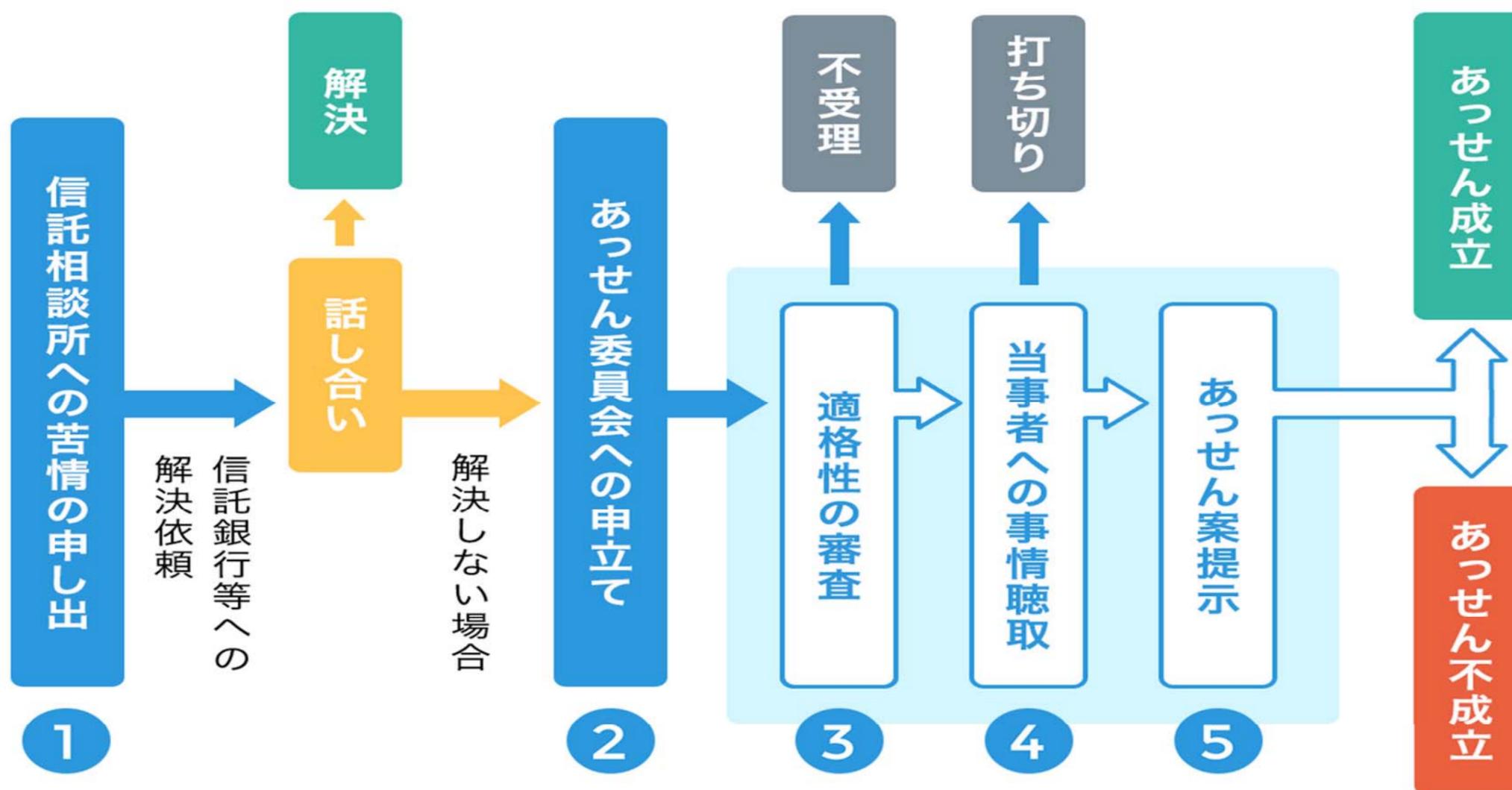


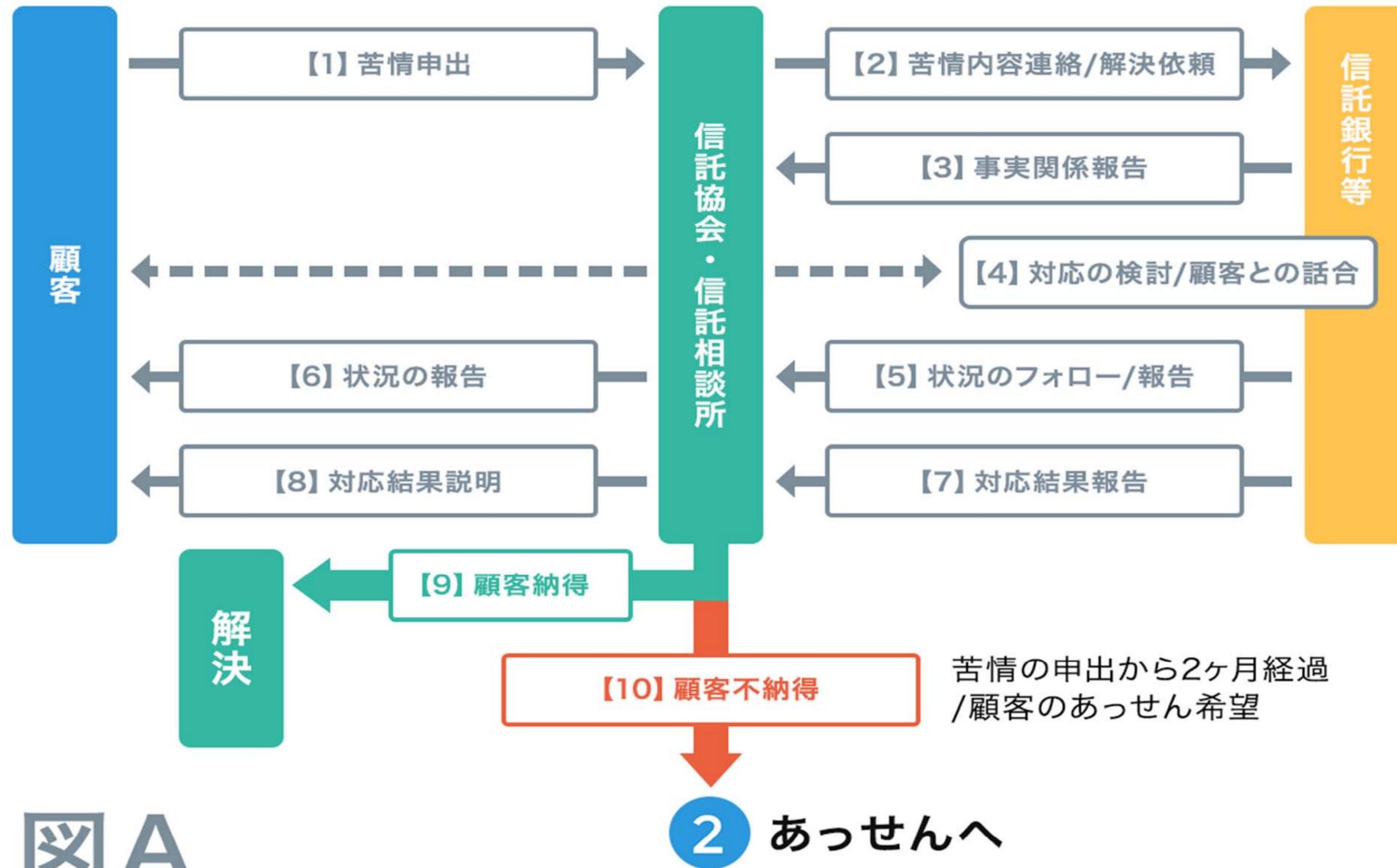
てつづ なが お手続きの流れ

「あっせん委員会」ご利用の際のお手続きの流れをご案内しております。

てつづ がいよう い か
お手続きの概要は以下になります。



1 信託相談所への苦情の申し出



図A

くじょう もう で あいてがたしんたくぎんこうとう かいけついらい
・ **苦情の申し出・相手方信託銀行等への解決依頼**

きゃく くじょう もう で たい しんたくそうだんじょ い か ないよう うかが ず
・ お客さまの苦情の申し出に対し、信託相談所は以下の内容をお伺いします。(図A【1】)

しんたくぎんこうとう あいだ ないよう ひがい あいてがたかめいかいしゃ たい かいけつ もと しんたく
・ 信託銀行等との間のトラブルの内容、被害、相手方加盟会社に対してどのような解決を求めるかなど信託

そうだんじょ あいてがたしんたくぎんこうとう たい くじょう つた じんそく かいけつ もと ず
相談所は、相手方信託銀行等に対して苦情を伝え、迅速な解決を求めます。(図A【2】)

ぎんこうぎょうむ かん くじょう
・ **銀行業務に関する苦情**

しんたくそうだんじょ しんたくぎんこうとう たい ていきてき たいおう しんちよくじょうきょう かくにん おこ
・ 信託相談所は、信託銀行等に対して定期的に対応の進捗状況の確認、フォローを行ないます。

ひつよう おう あいてがたしんたくぎんこうとう くじょうないよう じじつかくにん おこ かいけつ む とりく しょめん
必要に応じて相手方信託銀行等における苦情内容の事実確認を行ない、解決に向けた取組みについて書面

こうとう せつめい もと ず
や口頭による説明を求めます。(図A【3】～【6】)

・**信託銀行等からの対応結果の報告受付・お客さまへのご説明**

・信託相談所は、相手方信託銀行等から苦情解決に関する対応結果の報告を受け、お客さまに対してご説明
します。(図A【7】)

・当該信託銀行等から説明することが適当と判断した場合は、信託銀行等からお客さまにご説明を行う
手配をします。(図A【8】)

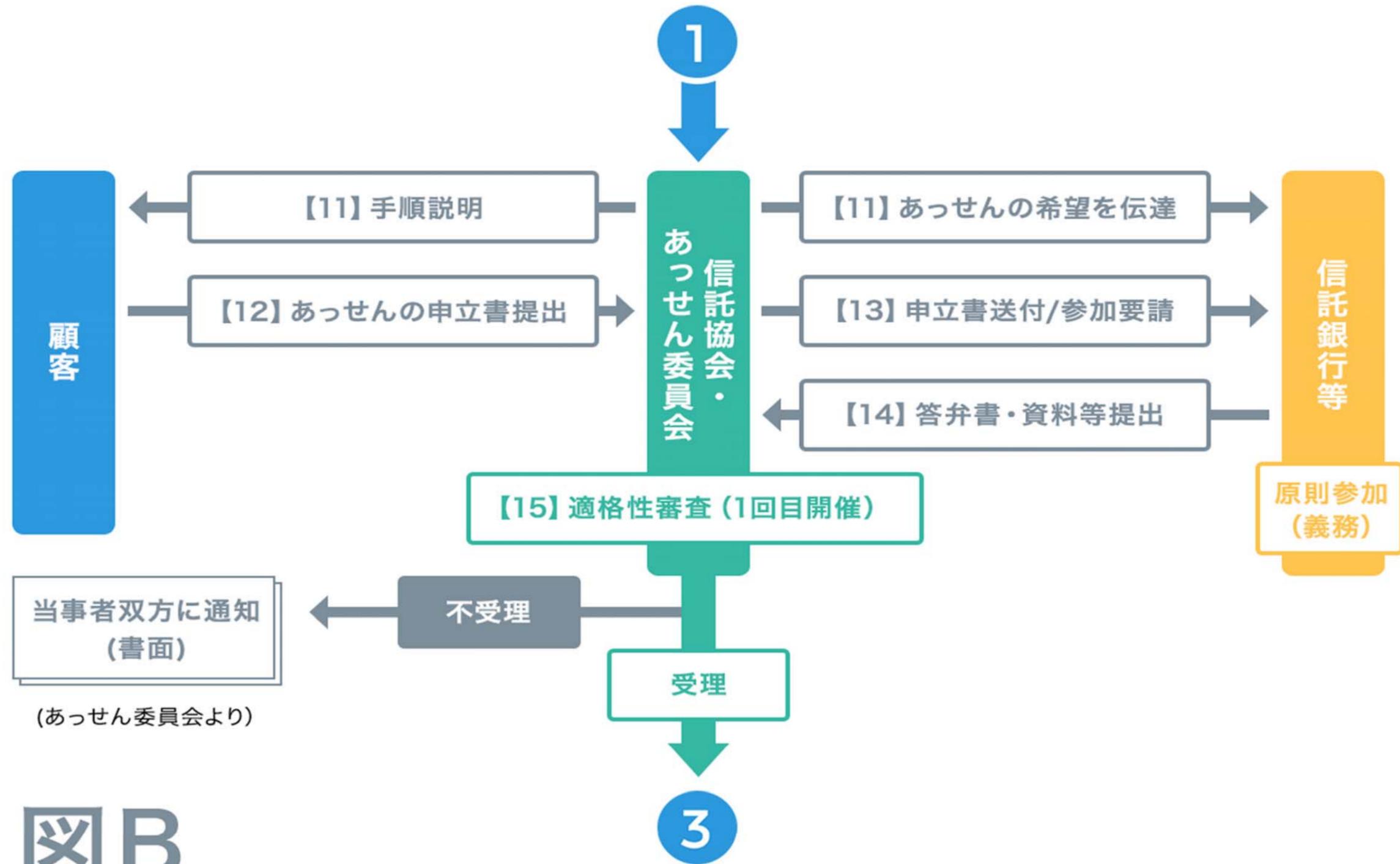
・お客さまが納得され、信託相談所が解決を確認したときは、苦情処理手続きは終了します。(図A【9】)

・**お客さまの納得が得られない場合／苦情の申し出から2か月が経過した場合**

・信託相談所は、お客さまに信託協会の「あっせん委員会」のあっせんを受けることができる旨をご説明
し、利用申込みに関するお客さまの意思を確認します。(図A【10】)

お客さまが「あっせん委員会」のあっせんを希望されたときは、紛争解決手続に移行します。

2 ^{きゃく}お客様からの^{いいんかい}あっせん委員会への^{もうした}申立て



図B

・^{しんたくそうだんじょ}信託相談所は、^{きゃく}お客さまから^{もうした}あっせんの^う申立てを^{ふんそうかいけつてつづきとう}受けるにあたり、^{せつめい}紛争解決^{おこな}手続等の^ず説明を行います。(図

B【11】) ^{あいてがたしんたくぎんこうとう}相手方信託銀行等^{たい}に対しては、^{きゃく}お客さまが^{きぼう}あっせんを^{むね}希望^{つた}されている旨を伝えます。

・^{きゃく}お客さまには「^{もうしたてしよ}あっせん^{さくせい}申立書」^{もうしたてしよ}を作成していただきます。また、^{もうしたてしよ}申立書には、^{しりょう}資料・^{しょうこしよるい}証拠書類^{げんぼん}の原本ま

^{うつ}たは^{てんぷ}写しを^{ひつよう}添付していただく^{きゃく}必要があります。お客さまが^{もうしたてしよ}申立書や^{しりょう}資料・^{しょうこしよるい}証拠書類^{ていしゅつ}を^{さい}提出^{ほんにん}される際、本人

^{かくにんしよるい}確認書類^{ていしゅつ}をあわせて^ず提出していただきます。(図B【12】)

・^{しんたくそうだんじょ}信託相談所は、^{もうした}あっせんの^{しゅし}申立ての^{めいかく}趣旨が^{もうしたてしよ}明確^{きさいないよう}になるよう、^{きゃく}申立書の^{しょうかい}記載内容^{しょうかい}について^{しょうかい}お客さまにご^{しょうかい}照会

させていただきます。

・^{しんたくそうだんじょ}信託相談所は、^{あいてがたしんたくぎんこうとう}相手方信託銀行等^{もうしたてしよていしゅつ}にあっせんの^{むね}申立書^{つうち}提出^{もうしたてしよ}があった旨を^{うつ}通知し、^{そうふ}申立書の^{うつ}写しを送付して

^{ふんそうかいけつてつづき}紛争解決手続^{さんか}に参加^{ようせい}することを^ず要請します。(図B【13】)

・^{あいてがたしんたくぎんこうとう}相手方信託銀行等は、^{しゅうかんい}2週間^い以内に「^{とうべんしょ}答弁書」、^{しりょうとう}資料等^{さくせい}を作成し、^{しんたくそうだんじょ}信託相談所^{ていしゅつ}に^ず提出します。(図B【14】)

^{あいてがたしんたくぎんこうとう}相手方信託銀行等は、^{いいんかい}あっせん委員会^{そうとう}が^{りゆう}相当の理由^{みと}があると^{ばあい}認め^{のぞ}た場合^{ふんそうかいけつてつづき}を除き、^{さんか}紛争解決手続^{さんか}に参加しなけ

ればならないこととされています。

ていしゅつしよるいようしき
・提出書類様式

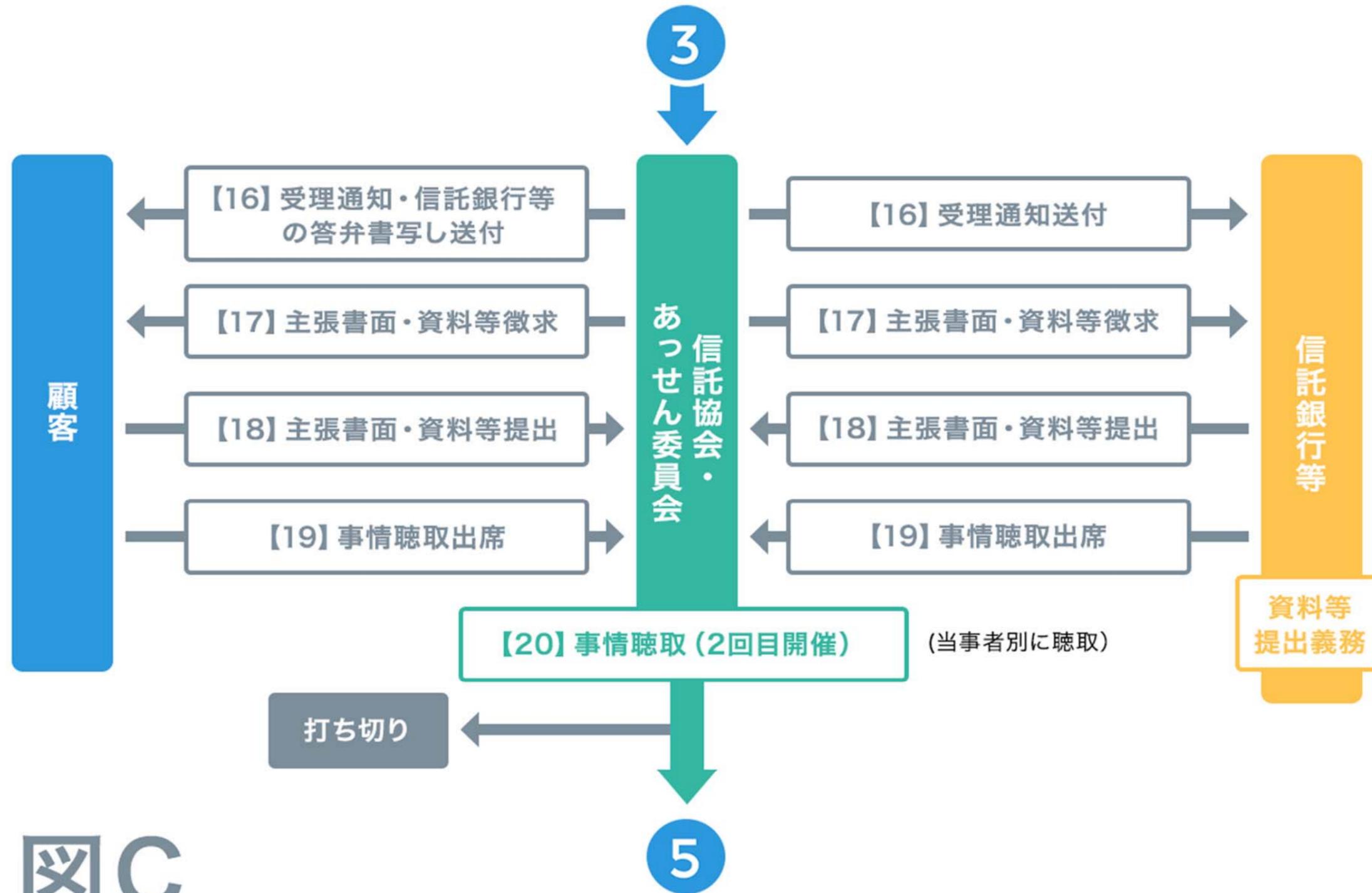
ていしゅつしよるいようしき
提出書類様式につきましては、個別にお渡ししますので、信託相談所（0120-817-335）ま
でれんらくくだご連絡下さい。

3 紛争解決手続の開始・適格性の審査

- 信託相談所が、お客さまからの申立書と相手方信託銀行等からの答弁書を受領した場合、あっせん委員会
は申立てにかかわる適格性の審査を行います。(図B【15】)

・ あっせんの申立ての受理・不受理

- 適格性の審査の結果、あっせん委員会がお客さまの申立てを受理したときは、お客さまと相手方信託銀行
等に対してその旨を書面により通知します。適格性の審査の結果、あっせん委員会がお客さまの申立てを
不受理としたときは、お客さまと相手方信託銀行等に対して、その理由を付して書面により通知します
(紛争解決手続は終了となります)。



図C

• ^{きゃく}お客さま、^{しんたくぎんこうとう}信託銀行等への^{とうべんしょ}答弁書や^{しりょうとう}資料等の^{ていしゅついらい}提出依頼

• ^{きゃく}お客さまの^{もうした}申立てが^{じゅり}受理された際は、^{さい}相手方^{あいてがたしんたくぎんこうとう}信託銀行等からの^{とうべんしょ}答弁書の^{うつ}写しを^{そうふ}送付します。^ず(図C【16】)

• ^{いいんかい}あっせん委員会は、^{きゃく}お客さまと^{あいてがたしんたくぎんこうとう}相手方信託銀行等に対してあっせんの^{もうした}申立ての^{しゅし}趣旨に対する^{たい}主張内容を^{しゅちょうないよう}記載した「^{きさい}主張書面」の^{しゅちょうしょめん}作成を^{さくせい}依頼、^{いらい}追加の^{つか}資料・^{しりょう}証拠書類等がある^{しょうこしよるいなど}場合には、^{ばあい}その^{げんぼん}原本または^{うつ}写しの^{てい}提出^{しゅつ}を^{もと}求めます。^ず(図C【17】)

^{あいてがたしんたくぎんこうとう}相手方信託銀行等は、^{しりょう}資料・^{しょうこしよるいなど}証拠書類等の^{ていしゅつ}提出^{もと}を求められたときは、^{せいとう}正当な理由なく、^{りゆう}これを^{きよひ}拒否してはならないこととされています。

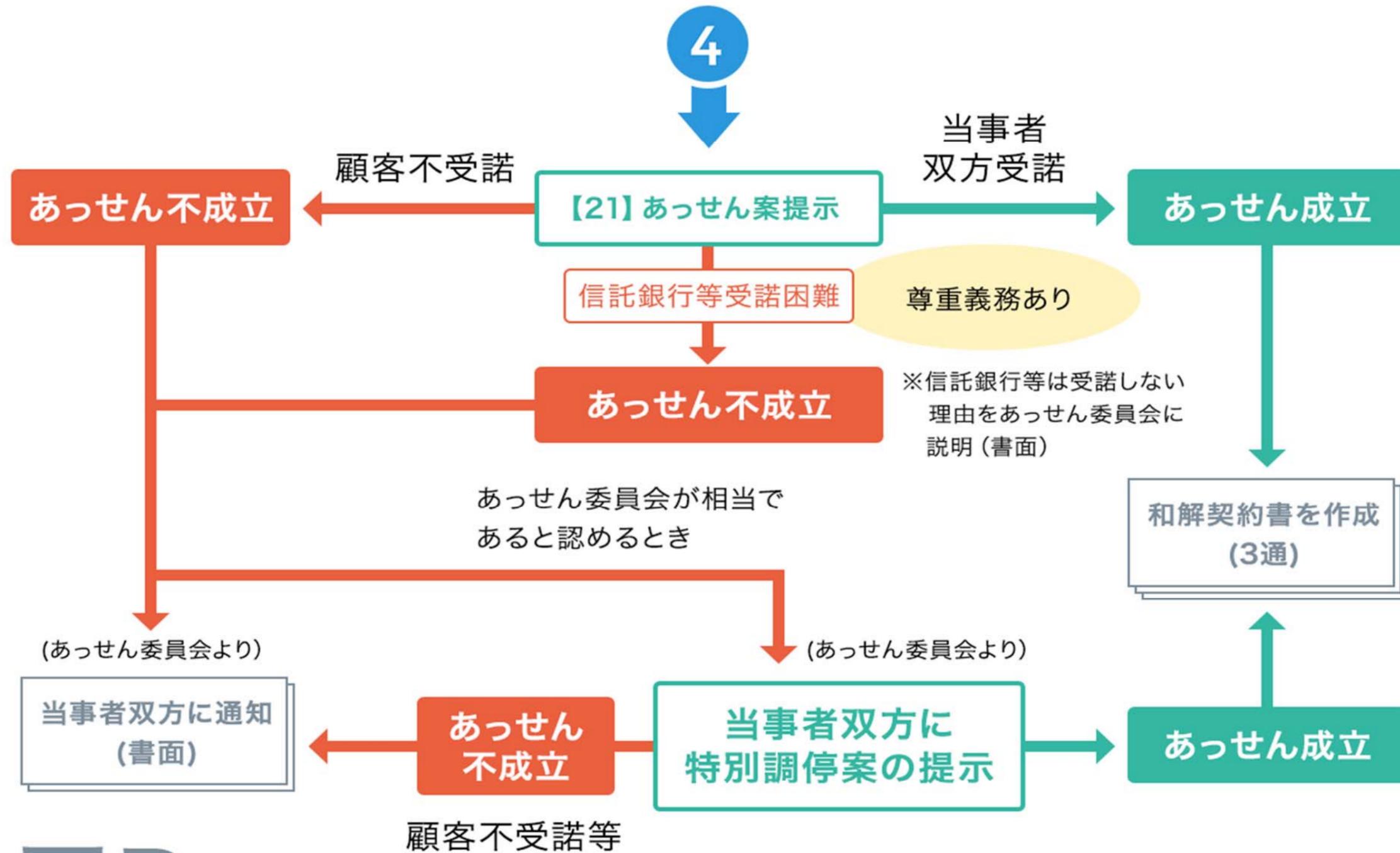
• ^{きゃく}お客さまと^{あいてがたしんたくぎんこうとう}相手方信託銀行等は、^{しゅちょうしょめん}主張書面および^{しりょう}資料・^{しょうこしよるいとう}証拠書類等を^{いいんかい}あっせん委員会に^{ていしゅつ}提出します。^ず(図C【18】)

ふんそうかいけつてつづきちゅう ふんそうじあん きよぎ じじつ みと きやく あいてがたそうほう しゅちょう へだ おお
・ 紛争解決手続中の紛争事案について虚偽の事実が認められた、お客さまと相手方双方の主張に隔たりが大
きい、お客さまが規則や委員会の指示に従わない等の場合、あっせん委員会があっせんを打ち切ることがあ
ります。

ていしゅつしよるいようしき
提出書類様式

ていしゅつしよるいようしき こべつ わた しんたくそうだんじょ
提出書類様式につきましては、個別にお渡ししますので、信託相談所（0120-817-335）ま
でご連絡下さい。

5 あっせん案・特別調停案の提示



図D

- ・ あっせん委員会いいんかいは、お客さまきゃくと相手方信託銀行等あいてがたしんたくぎんこうとうそうほう双方のためにこうへい こうりよ 衡平に考慮し、申立ての趣旨もうした しゅし はんに反しない限度げんどにおいてあっせん案あん さくせいを作成し、お客さまと相手方信託銀行等きゃく あいてがたしんたくぎんこうとうそうほう双方に提示してその受諾ていじ じゅだく かんこくを勧告ずします。(図D【21】)

- ・ あっせん案あん ていじの提示うを受けた相手方信託銀行等あいてがたしんたくぎんこうとうはこれを尊重そんちょうし、正当な理由せいとう りゆうなく拒否きよひしてはならないこととされています。あっせん委員会いいんかいはその判断はんだんにより特別調停案とくべつちょうていあん（原則げんそくとして信託銀行等しんたくぎんこうとうが受諾じゅだくしなければならぬ和解案わかいあん）を提示ていじすることがあります。

・ 和解書わかいしょの作成さくせい

- ・ あっせん委員会いいんかいの提示ていじしたあっせん案あんまたは特別調停案とくべつちょうていあんをお客さまと相手方信託銀行等きゃく あいてがたしんたくぎんこうとう双方が受諾じゅだくしたときは、お客さまと相手方信託銀行等きゃく あいてがたしんたくぎんこうとうに対して、遅滞ちたいなく和解契約書わかいけいやくしょを作成さくせいします。

・ 紛争解決ふんそうかいけつ手続てつづきの終了しゅうりょう

- ・ お客さまと相手方信託銀行等きゃく あいてがたしんたくぎんこうとうの一方いっぽうまたは双方そうほうがあっせん案あんまたは特別調停案とくべつちょうていあんを受諾じゅだくしなかった場合ばあいには、あっせん不成立ふせいりつにより紛争解決手続ふんそうかいけつてつづきは終了しゅうりょうします。