当行の苦情処理措置及び紛争解決措置の概要

2026 年 10 月 1日施行
ナショナル・オーストラリア銀行東京支店

当行は、銀行法に基づき、お客様からのご相談・苦情や、お客様との間の紛争（以下「苦情等」といいます）について、社内及び外部機関を通じた対応態勢を整備しています。

１． 苦情等の申出先

当行の業務に対する苦情等がおありのお客様は、次の窓口までお申し付けいただくか（郵便可）、担当営業員にお気軽にご連絡ください。

（当行に苦情等の申立てをされるお客様）

当行内の苦情等受付窓口：
〒103-0022　東京都中央区日本橋室町2-2-1　室町東三井ビルディング18F
ナショナル・オーストラリア銀行東京支店　　代表　(03-3241-8781)
受付時間：9 時～17 時（土日祝日、年末年始の休業日を除く）

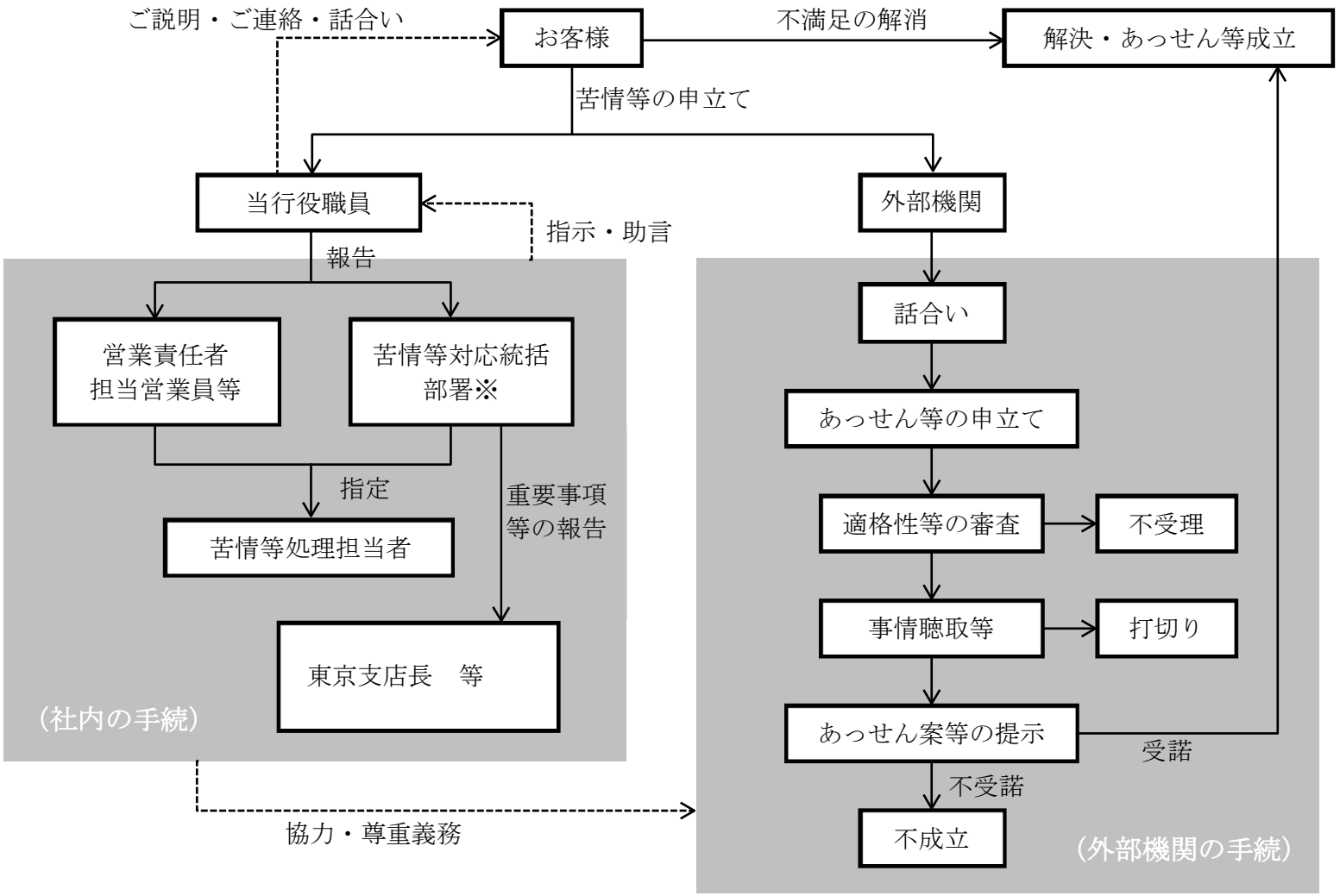
お客様におかれましては、次の外部機関等をご利用いただくこともできます。

（外部機関に苦情等の申立てをされるお客様）

一般社団法人全国銀行協会 相談室
一般社団法人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、一般社団法人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、一般社団法人全国銀行協会のホームページ（http://www.zenginkyo.or.jp/adr/）をご参照ください。
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
※一般社団法人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です。

※ 当行は、一般社団法人全国銀行協会との間で手続実施基本契約を締結しています。

２．標準的な苦情等処理手続（外部機関の手続を含む）の概要



※当行の苦情等対応統括部署はコンプライアンスです。

３．社内規則の概要

（１）　当行は、苦情等の取扱いに当たっては、金融ＡＤＲ制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、お客様の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切に行います。
（２）　当行は、反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行います。
（３）　苦情等対応統括部署は、苦情等に対する迅速・公平かつ適切な対応を図る観点から、お客様からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係部署を指導監督するとともに、苦情等対応の進捗状況を管理する等、苦情等対応の全般を統括します。
（４）　苦情等対応統括部署又は苦情等処理担当者は、苦情等について主として以下の事項を調査します。
① 関係者
② 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
③ 苦情等の性質及び内容（金額その他お客様の希望及び要望）
④ 請求の正当性及び損失補填や特別の利益の提供とならないことの確認
⑤ 損害又は賠償額（当社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
⑥ 求償又は回収見込み（求償相手方、方法等）
⑦ 苦情等の再発防止策
（５）　コンプライアンスは、苦情等に関する調査結果その他の苦情等処理の結果を分析し、必要に応じて、苦情等の再発防止・未然防止に必要な措置を講じることを検討し、必要に応じて、苦情等処理態勢の在り方ないし再発防止策及び未然防止策について東京支店長等に検討を求めます。
（６）　コンプライアンスは、役職員に対して、苦情等対応を適切に行うための周知徹底を定期的に行います。
（７）　苦情等の処理及び周知徹底の状況については、定期的に内部監査が実施されます。

以上