

(参考)「金融サービス利用者相談室」は、以下の要領で運営されています。

金融サービス利用者相談室

皆様の「声」をお寄せください!!

「金融サービス利用者相談室」のウェブ窓口にアクセスいただきありがとうございます。このページでは、相談室の役割・アクセス方法を皆様にご紹介しています。

相談室が提供する4つのサービス

ご意見・ご要望・情報
提供の受付

- ▶ 金融行政に関するご意見・ご要望や貸し渋り・貸し剥がし、口座の不正利用等の各種情報提供を承ります。

ご質問・ご相談への
対応

- ▶ 専門の相談員が、皆様のご質問・ご相談に電話にてお答えします。
- ▶ ホームページ・ファックス・郵送でいただいたご質問等にも、相談室からお電話をお返しします。

頂いたご意見の金融
行政への活用

- ▶ 頂いたご意見は金融庁内で共有し、今後の金融行政に活用致します。

金融サービス利用者の
皆様への情報提供

- ▶ 相談等の受付実績、よくあるご相談についてのQ&A等を、3ヶ月ごとに金融庁ホームページで公表します。

- ご留意事項 -

- 利用者の皆様と金融機関との間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介や論点の整理などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介・調停を行うことは出来ませんので、予めご了承下さい。
- ご質問・ご相談等への回答は全て電話でいたします。メールや文書での回答は行いませんので、予めご了承ください。
- これまで金融庁・各財務局等で受け付けていた「貸し渋り・貸し剥がし」に関する情報は、今後、相談室で対応致します。

お電話での受付

- 受付時間： 平日10:00～16:00
- 電話番号： 03-5251-6811
- 受付の流れ：

まずは、上記番号にダイヤル



内容に応じて、番号をプッシュして下さい。

- ① 預金・融資等に関するご相談（貸金業を含む）
- ② 投資商品・証券市場制度・取引所等に関するご相談
- ③ 保険商品・保険制度等に関するご相談
- ④ その他



相談内容に応じて専門の相談員が対応致します。

ホームページでの受付

- 金融庁ホームページのトップページから相談室 WEB 受付窓口へ
(<http://www.fsa.go.jp/>)
- ご意見・相談・情報提供等を24時間受け付けます。
- ご質問・ご相談を頂いた場合には、相談室より
平日10:00～16:00
の間に、お電話をお返し致します。
(注1) ご回答をお求めの場合には電話番号の記載をお忘れなく。
(注2) 「相談室」の業務の状況によって、お返事が遅くなることもありますが、
ご理解願います。お急ぎの方はお電話にてご連絡願います。

ファックスでの受付

- ファックス番号：03-3506-6699
- ご意見・相談・情報提供等を24時間受け付けます。
- ご質問・ご相談を頂いた場合には、相談室より
平日10:00～16:00
の間に、お電話をお返し致します。
- その他、相談室では郵便でもご意見・ご質問等を受け付けております。
〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館
金融庁 金融サービス利用者相談室 宛
(注1) ご回答をお求めの場合には電話番号の記載をお忘れなく。
(注2) 「相談室」の業務の状況によって、お返事が遅くなることもありますが、
ご理解願います。お急ぎの方はお電話にてご連絡願います。
(注3) ・貸し渋り・貸し剥がしに係る情報提供をされる方は、以下の留意事項に従い、記載していただけますようお願い致します。