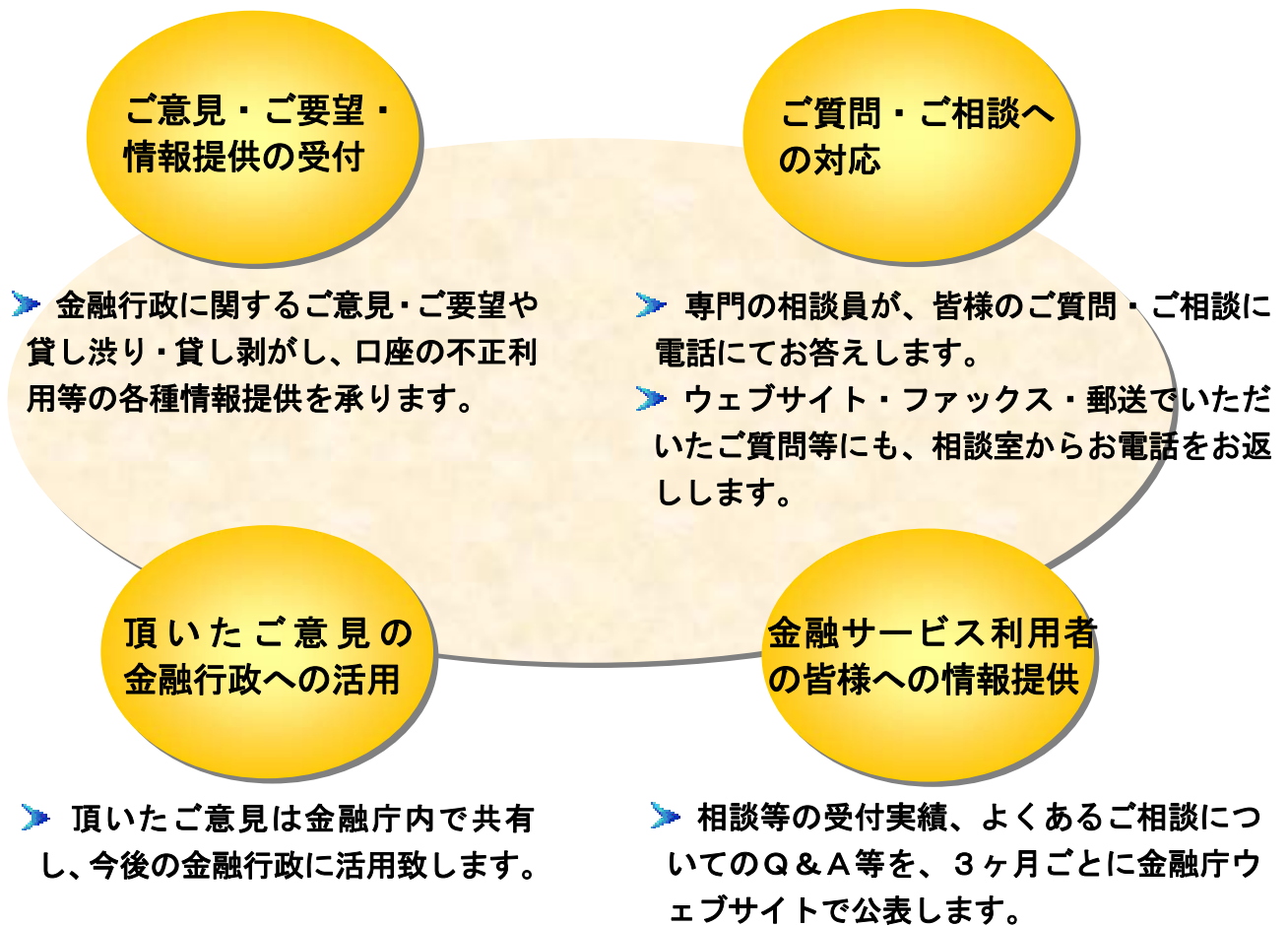


# 金融サービス利用者相談室

皆様の「声」をお寄せください！

金融庁では、利用者の皆様からの声にワン・ストップで対応する「金融サービス利用者相談室」を設置しています。

## ◆ 相談室が提供する4つのサービス



### - 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、予めご了承下さい。

## ◆ 相談室へのアクセス方法

### お電話での受付

- 受付時間：平日 10:00～17:00
- 電話番号：0570-016811 (ナビダイヤル) IP 電話からは 03-5251-6811  
(注) お電話は、対応内容の明確化等のため、通話内容を録音させていただいております。
- 受付の流れ：

▶ 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
- 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 貸金等に関するご相談
- ⑤ 金融行政一般・その他に関するご相談

▶ 相談内容に応じて専門の相談員が対応致します。

### ウェブサイトでの受付

- 金融庁ウェブサイト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 10:00～17:00 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。  
お急ぎの方はお電話にてご相談願います。

### 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 10:00～17:00 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 3-2-1 中央合同庁舎第 7 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。  
お急ぎの方はお電話にてご相談願います。

