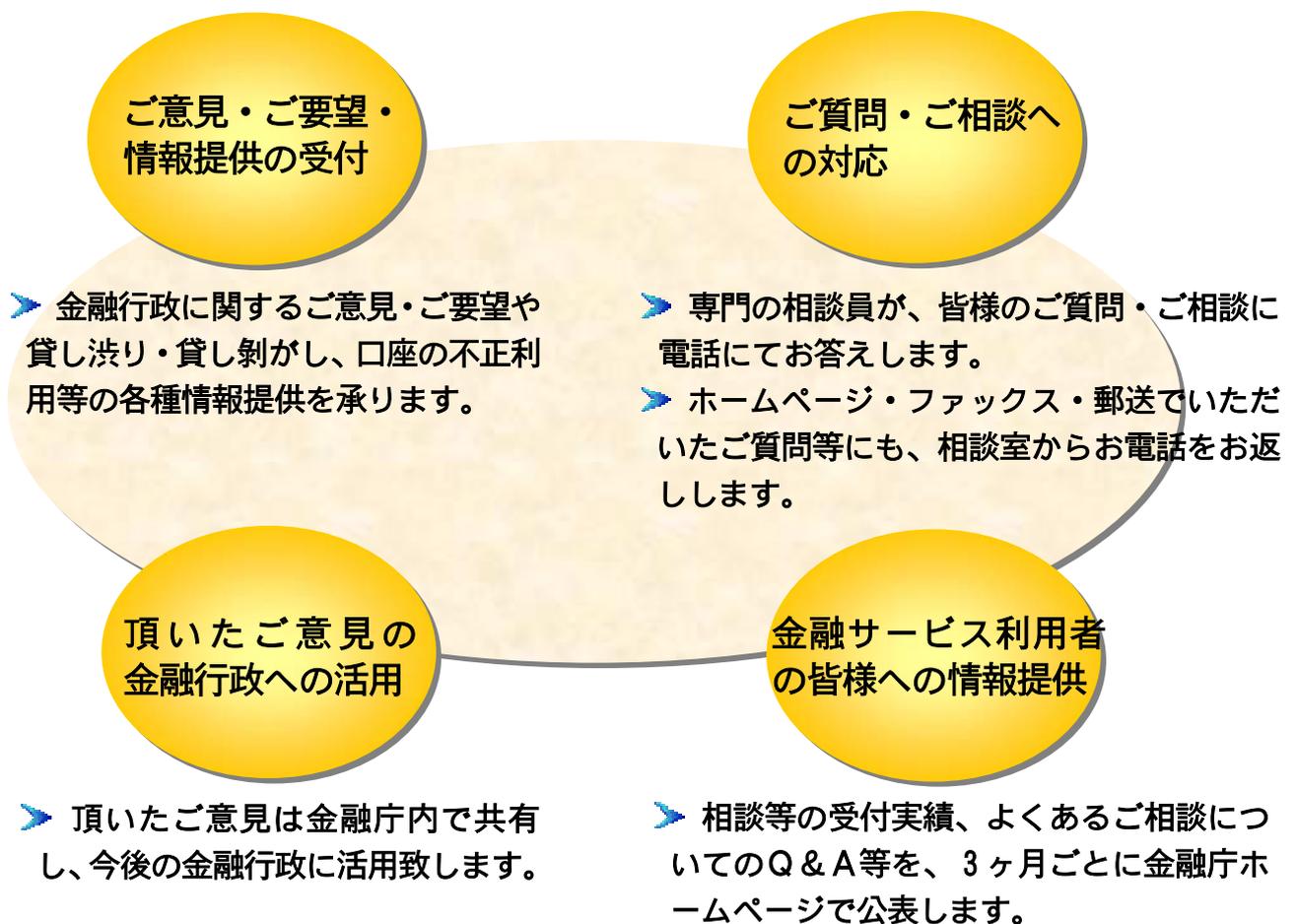


# 金融サービス利用者相談室

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」を設置しました。

## ◆ 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。
- 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。

## ◆ 相談室へのアクセス方法

### お電話での受付

- 受付時間： 平日10:00～16:00
- 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。