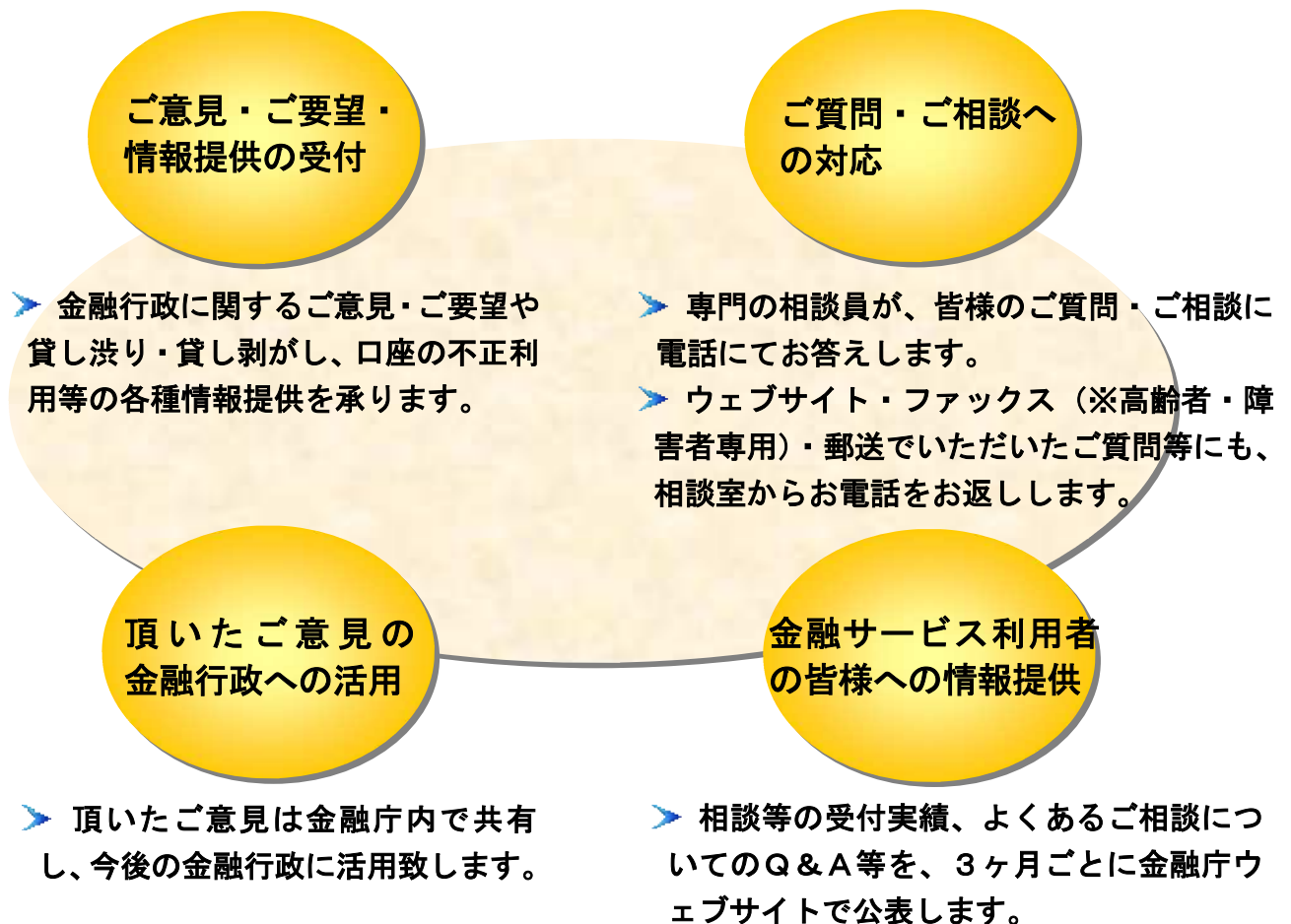


# 金融サービス利用者相談室

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、予めご了承ください。
- 聴覚・言語障害等により電話対応が困難な障害者の方につきましては、個別に対応方法を検討いたしますので、お申出下さい。

## ◆ 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 暗号資産（仮想通貨）等に関するご相談
- ⑥ 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。

そのほか、下記の方法にてご意見・相談・情報提供等を24時間受付けています。

- 下記の方法にてご質問・ご相談を頂いた場合には、相談室より平日の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、氏名及び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。

### ウェブサイトでの受付

- 金融サービス利用者相談室ウェブサイト受付窓口へ  
(<https://www.fsa.go.jp/opinion/>)

### ファックス等での受付

- ファックス番号（高齢者・障害者専用）：03-3506-6699
- その他、相談室では郵便でもご意見・ご質問等を受付けています。  
〒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

