

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。

裏面もご覧下さい 

◆ 相談室へのアクセス方法

お電話での受付

- 受付時間： 平日10:00～16:00
- 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。

