

苦情等の連絡先

当行（当社）サービスへの苦情・ご意見等は、お客様の担当者もしくは担当部署にお申し付けいただくか、または[こちら](#)から直接、当行（当社）にご連絡くださいますようお願いいたします。

金融サービスの苦情処理・紛争解決を受け付ける主な外部機関のご案内

外部機関等の名称	相談・苦情・あっせん関連の業務内容	所在地	連絡先	苦情処理手続	紛争解決手続	詳細については以下のリンク先をご覧ください
全国銀行協会	銀行業務全般の苦情処理・あっせん	〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1	全国銀行協会相談室 電話番号 0570-017109 または 03-5252-3772	相談料金：無料 職員対応：相談室職員 受付方法：電話、来所、文書 (電子メールでは受け付けず)	申立手数料：無料 紛争解決委員：弁護士、学識経験者、消費者問題専門家、全銀協役員等 標準処理期間：－	http://www.zenginkyo.or.jp/adr
証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)	証券業務（第1種、2種、投資助言・代理業、投資運用業、登録金融機関）の苦情処理、あっせん	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13	電話番号 0120-64-5005 ファックス番号： 03-3669-9833	相談料金：無料 職員対応：FINMAC 職員 受付方法：電話、ホームページ、ファックス	申立手数料：申立を行った顧客又は協会員及び金融商品仲介業者の請求金額に応じて、2,000円～50,000円 紛争解決委員：弁護士 標準処理期間：4ヶ月以内	http://www.finmac.or.jp/
生命保険協会	生命保険業務全般の苦情処理、裁定	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階	生命保険相談所 電話番号 03-3286-2648	相談料金：無料 職員対応：生命保険相談所職員 受付方法：電話、来所(地方連絡所については要事前連絡)、文書	申立手数料：無料 紛争解決委員：弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所職員 標準処理期間：4ヶ月以内	http://www.seiho.or.jp/contact/guide.html
日本貸金業協会	貸金業の苦情・相談への対応、紛争解決	〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階	貸金業相談・紛争解決センター 電話番号 03-5739-3861	相談料金：無料 職員対応：苦情受付課 受付方法：文書 標準処理期間：3ヶ月以内	申立手数料：申立を行った顧客又は貸金業者の請求金額に応じて、2,000円～50,000円 紛争解決委員：弁護士他 標準処理期間：6ヶ月以内	http://www.j-fsa.or.jp/
日本クレジット協会	クレジットカード相談・苦情への対応	〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町14-1 住生日本橋小網町ビル6階	消費者相談室 電話番号 03-5645-3361	相談料金： 職員対応：専門相談員 受付方法：電話、ホームページ		http://www.j-credit.or.jp/customer/consult/index.html
金融庁 金融サービス利用者相談室	意見・要望・情報提供の受付、質問・相談への対応	〒100-8967 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 中央合同庁舎第7号館	連絡先 金融サービス利用者相談室 電話番号 0570-016811 または 03-5251-6811 ファックス番号:03-3506-6699	相談料金：無料 職員対応：専門の職員 受付方法：電話(左記)、ホームページ、ファックス、郵便		http://www.fsa.go.jp/receipt/soudansitu/index.html
弁護士会	法律相談	各弁護士会にお尋ねください。	連絡先 法律相談センター	相談料金：(例)原則30分で5250円 職員対応：職員又は弁護士(受付) 受付方法：電話		http://www.nichibenren.or.jp/ja/legal_aid/consultation/52/tokyo.html
	あっせん・仲裁		仲裁センター、紛争解決センター		申立手数料：(例)10,500円 成立手数料：解決金額に応じた水	http://www.nichibenren.or.jp/ja/legal_aid/consultation/houritu

					準（各センターによる） 紛争解決手続者：弁護士（専門家が加わる場合もある）。候補者名簿からセンターが選任。 標準処理期間：2008年度実績では、申立から解決まで平均96日	7.html
法テラス	情報提供業務（法制度、相談窓口の案内）、民事法律扶助業務（無料法律相談および弁護士・司法書士費用等の立替え）	各地	電話番号 0570-0783374 または 03-6745-5600 (IP 電話、PHS から)	相談料金：無料 職員対応：職員が対応 受付方法：電話、郵便、来所による受付		http://www.houterasu.or.jp/
消費生活センター	相談・あっせん	各センター	電話番号 0570-064-370（消費者ホットラインから最寄の消費生活センター等が案内される）	相談料金：無料 職員対応：消費生活相談員が中心 受付方法：電話（場所によっては来所）	申立手数料：－ 紛争解決手続者：消費生活相談員。 標準処理期間：－	http://www.kokusen.go.jp/map/index.html
国民生活センター	相談・あっせん、和解の仲介・仲裁	〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22	苦情処理：相談部 電話番号 03-3446-0999 紛争解決：紛争解決委員会事務局 電話番号 03-5475-1979	相談料金：無料 職員対応：相談員が中心 受付方法：電話、文書	申立手数料：無料 紛争解決手続者：法律又は商品若しくは役務の取引に関する専門的な知識経験を有する委員・特別委員。 標準処理期間：申請の日から4ヶ月以内に手続が終了するように努める。	http://www.kokusen.go.jp/adr/huansou/index.html

1. この表は主な機関を例示として記載したものです。
2. 手数料が無料と表示されていても、電話代、交通費やお客様が利用する弁護士費用等が別途かかることがあります。
3. 苦情や紛争の内容によっては取扱の対象とならない場合もありますので、詳しくは各機関に直接お尋ねください。