

# 金融機関との間でトラブルを かかえている利用者の皆様へ

保険金を受け取った  
けど、金額が契約金  
額より少なく、納得  
がいかない！

トラブル

金融機関のすすめで  
金融商品を購入した  
が、大損した。契約  
時には元本毀損の説  
明は無かった！

金融機関



弁護士に相談して裁判所に訴  
えるにしても、費用も時間もか  
かるしな～。  
どうしたものか・・・。



こんな時は・・・。

迅速・簡便・中立・公正な  
金融分野の裁判外紛争解決制度  
(金融ADR制度)  
の御利用をおすすめします！

# 金融分野における裁判外紛争解決制度 (金融ADR制度)の概要

(注)ADR(Alternative Dispute Resolution):裁判外の紛争解決

金融・保険・証券などの業態ごとに金融ADRの枠組みがあります

金融ADR制度は、金融機関との紛争について、

- 裁判に比べて基本的に**短時間・低コスト**で
- 金融分野に見識のある**中立・公正**な専門家が和解案を提示し解決に努めます。

安心してご相談・ご利用ください。

- **相談及び苦情**の申立ても受け付けています。

金融機関は・・・

- 利用者からの紛争解決の申立てに応じなければなりません。
- 提示された**和解案は原則受け入れ**なければなりません。

金融ADR機関



利用者

紛争解決

トラブル

金融機関



# 金融ADR制度 Q & A

**Q 1. 金融ADR機関を利用するには、どうすればよいですか？**

**A 1. 金融ADR機関は業態ごとに設立されていますので、お取引先の金融機関又はお取引先の金融機関が契約している金融ADR機関へお問い合わせ下さい（次ページ参照）。**

**Q 2. 金融ADR機関を利用する際の費用はどの位かかるのですか？**

**A 2. 利用料については、各金融ADR機関が定めていますが、一部を除き無料となっています。詳しくは、各金融ADR機関にお問い合わせ下さい。**

**Q 3. どの位の期間で紛争解決が図られるのですか？**

**A 3. 金融ADR機関により差がありますが、2～6ヶ月が標準的な処理期間となっています。**

**Q 4. 各業界団体が金融ADR機関となっていますが、業者にとって有利な和解案が提示されるのではないですか？**

**A 4. 紛争の解決は、金融分野に見識のある弁護士等の中立・公正な専門家（紛争解決委員）が行います。また、金融ADR機関に対し、行政庁が指定・監督を行っており、金融ADR機関の中立性・公正性の確保を図っています。**

**Q 5. 金融ADR機関が設立されていない業態については、どうすればよいですか？**

**A 5. 金融ADR機関が設立されていない場合についても、利用者保護の充実を図るため、金融機関に対して苦情処理・紛争解決のための対応を求めています。詳しくは、お取引先の金融機関又は業界団体にお問い合わせ下さい（次ページ参照）。**

# 金融ADR機関等の連絡窓口

## ①金融ADR機関一覧

取扱業務	機関名	所在地・連絡先
<ul style="list-style-type: none"> <li>・銀行業務</li> <li>・農林中央金庫業務</li> </ul>	全国銀行協会	東京都千代田区丸の内1-3-1 TEL 0570-017109 又は 03-5252-3772
<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続対象信託業務</li> <li>・特定兼営業務</li> </ul>	信託協会	東京都千代田区丸の内2-2-1 TEL 0120-817335 又は 03-6206-3988
<ul style="list-style-type: none"> <li>・生命保険業務</li> <li>・外国生命保険業務</li> </ul>	生命保険協会	東京都千代田区丸の内3-4-1 TEL 03-3286-2648
<ul style="list-style-type: none"> <li>・損害保険業務</li> <li>・外国損害保険業務</li> <li>・特定損害保険業務</li> </ul>	日本損害保険協会	東京都千代田区神田淡路町2-105 TEL 0570-022-808 PHS・IP電話からは 03-4332-5241
<ul style="list-style-type: none"> <li>・損害保険業務</li> <li>・外国損害保険業務</li> <li>・特定損害保険業務</li> <li>・保険仲立人保険募集</li> </ul>	保険オンブズマン	東京都港区虎ノ門3-20-4 TEL 03-5425-7963
<ul style="list-style-type: none"> <li>・少額短期保険業務</li> </ul>	日本少額短期保険協会	東京都中央区八丁堀3-12-8 TEL 0120-82-1144
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定第一種金融商品取引業務</li> </ul>	証券・金融商品あっせん相談センター	東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 TEL 0120-64-5005
<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸金業務</li> </ul>	日本貸金業協会	東京都港区高輪3-19-15 TEL 0570-051-051

## ②金融ADR機関が設立されていない業態

金融ADR機関が設立されていない業態の金融機関に関する苦情処理・紛争解決の対応については、各金融機関に直接お問い合わせ下さい。

なお、以下の団体等に参加等している金融機関に関する苦情処理・紛争解決の対応については、当該団体等のウェブサイトでもご案内しております。

団体名等	団体名等	団体名等
全国信用金庫協会 <a href="http://www.shinkin.org/consultation/adr.html">http://www.shinkin.org/consultation/adr.html</a>	日本証券業協会 <a href="http://www.jsda.or.jp/anshin/kujyou/index.html">http://www.jsda.or.jp/anshin/kujyou/index.html</a>	証券・金融商品あっせん相談センター <a href="http://www.finmac.or.jp/">http://www.finmac.or.jp/</a>
全国労働金庫協会 <a href="http://all.rokin.or.jp/adr/index.html">http://all.rokin.or.jp/adr/index.html</a>	投資信託協会 <a href="http://www.toushin.or.jp/consult/contact/">http://www.toushin.or.jp/consult/contact/</a>	日本資金決済業協会 <a href="http://www.s-kessai.jp/info/funds_consumer_adr_i.html">http://www.s-kessai.jp/info/funds_consumer_adr_i.html</a>
全国信用組合中央協会 <a href="http://www.shinyokumiai.or.jp/consumer.html">http://www.shinyokumiai.or.jp/consumer.html</a>	日本投資顧問業協会 <a href="http://www.jiaa.or.jp/soudan/gyousya.html">http://www.jiaa.or.jp/soudan/gyousya.html</a>	不動産証券化協会 <a href="http://www.ares.or.jp/invpro/complaints/kujyou/index.html">http://www.ares.or.jp/invpro/complaints/kujyou/index.html</a>
JAバンク(JA・信農連) <a href="http://www.jabank.org/support/kinyuadr/index.html">http://www.jabank.org/support/kinyuadr/index.html</a>	金融先物取引業協会 <a href="http://www.ffaj.or.jp/complaint/index.html">http://www.ffaj.or.jp/complaint/index.html</a>	日本暗号資産取引業協会 <a href="https://jvcea.or.jp/">https://jvcea.or.jp/</a>
JFマリンバンク(漁協・信漁連) <a href="http://www.jfmbk.org/support/kinyuadr">http://www.jfmbk.org/support/kinyuadr</a>	第二種金融商品取引業協会 <a href="http://www.t2fifa.or.jp/kujo-assen/index.html">http://www.t2fifa.or.jp/kujo-assen/index.html</a>	日本STO協会 <a href="https://jstoa.or.jp/">https://jstoa.or.jp/</a>
日本金融サービス仲介業協会 <a href="http://jfim.or.jp">http://jfim.or.jp</a>		