

金融機関とのトラブルに関する相談・苦情窓口（金融ADR機関）一覧

【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】
金融機関のサービスを利用してトラブルが発生し、当該金融機関との間で解決できない場合に、安心して利用いただける金融ADR制度があります。
金融ADR制度では、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は、中立・公正な金融ADR機関への相談、苦情や紛争解決手続の申立を通じて、トラブルの解決を目指すことができます。

＜金融ADR制度の特徴＞				【紛争解決手続】			
【苦情処理手続】				○金融ADR制度は、金融機関との紛争について、			
○利用者のトラブルについて、ADR機関は「苦情」として受付し、トラブルの論点整理などを行った上で 金融機関へ伝達を行い、当事者間の話し合いによる解決 を促します。				－ 裁判に比べて基本的に 短時間・低コスト で			
※原則、苦情受付による話し合いで解決できない場合などに、下記の紛争解決の申立へと手続が進みます。				○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 和解案を尊重 することが求められます。			

利用された金融機関や金融サービス毎に相談窓口は異なりますので、下記表を参考に相談窓口へお問い合わせください。
※苦情の受付・紛争解決の利用の可否は各窓口でご相談ください。

【令和6年12月2日時点】

分野	利用した金融機関	主なサービス	相談先機関	相談先電話番号	相談受付日時	URL (代表ページ)	備考	
預貯金	銀行	・預(貯)金業務 ・貸出業務	・送金業務 ・窓口での金融商品購入	全国銀行協会 「全国銀行協会相談室」	03-5252-3772 または 0570-017109(ナビダイヤル)	月～金曜日(祝日および銀行休業日を除く) 午前9時～午後5時	https://www.zenginkyo.or.jp/adr/	苦情前置主義(※)
	信用金庫	・預金業務 ・貸出業務	・送金業務 ・窓口での金融商品購入	全国信用金庫協会 「全国しんきん相談所」	03-3517-5825	月～金曜日(祝日および信用金庫休業日を除く) 午前9時～午後5時	https://www.shinkin.org/consultation/adr.html https://www.shinkin.org/consultation/pdf/flow.pdf	紛争解決の基本的な流れについては、こちらをご覧ください
	労働金庫	・預金業務 ・貸出業務	・送金業務 ・窓口での金融商品購入	全国労働金庫協会 「ろうきん相談所」	0120-177-288(無料)	月～金曜日(祝日・休日および12/31～1/3を除く) 午前9時～午後5時	https://all.rokin.or.jp/adr/	紛争解決については、東京三弁護士会に取次
	信用組合	・預金業務 ・貸出業務	・送金業務 ・窓口での金融商品購入	全国信用組合中央協会 「しんくみ相談所」	03-3567-2456	月曜日～金曜日(祝日及び信用組合の休業日は除く) 午前9時～午後5時	https://www.shinyokumiai.or.jp/consumer.html	苦情前置主義(※) 紛争解決については、東京三弁護士会に取次
	JA/バンク (農協、信農連等)	・預金業務 ・貸出業務	・送金業務 ・窓口での金融商品購入	JA/バンク相談所	03-6837-1359	月～金曜日(祝日および金融機関の休業日を除く) 午前9時～午後5時	https://www.jobank.org/support/kinyuadr/index.html	苦情前置主義(※) 紛争解決については弁護士会「仲裁センター」・「紛争解決センター」等に取次
	JFマリンバンク (漁協、信漁連等)	・預金業務 ・貸出業務	・送金業務	JFマリンバンク相談所	03-6631-3226	月～金曜日(祝日および金融機関の休業日を除く) 午前9時～午後5時	https://www.jfmbk.org/support/kinyuadr/	苦情前置主義(※) 紛争解決については弁護士会「仲裁センター」・「紛争解決センター」等に取次
信託	信託会社等	信託会社が実施するサービス等 ・信託業務		信託協会 「信託相談所」	0120-817-335(無料) 03-6206-3988(携帯電話の場合・有料)	平日9時～17時15分 (土・日・祝祭日などの銀行の休業日を除く)	https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/information.html	苦情前置主義(※) 「相談・苦情フォーム」から、相談・苦情等の投稿可 https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/inquiry.html
	信託銀行等	信託銀行が実施するサービス等 ・信託業務(各種信託商品等) ・併営業(相続関連業務・証券代行業務等) ・銀行業務(預金業務、送金業務等)。ただし、窓口での投資信託、外貨預金、保険、仕組債等の金融商品購入を除く。)						
保険	生命保険会社	・死亡保険、年金保険、医療保険等の生命保険の加入および保険金支払等 ※郵政民営化以前の簡易保険を除きます。		生命保険協会 「生命保険相談所」	03-3286-2648	月～金曜日(祝日および12/29～1/3を除く) 午前9時～午後5時	https://www.seiho.or.jp/contact/about/	苦情前置主義(※) 生命保険会社についてはこちらをご覧ください https://www.seiho.or.jp/member/list/
	損害保険会社等	(主として国内の損害保険会社) ・自動車・火災・傷害等の損害保険の加入および保険金支払等 ・交通事故等の被害者への賠償		日本損害保険協会 「そんぽADRセンター」	0570-022808(ナビダイヤル) 03-4332-5241 06-7634-2321	月～金曜日(祝日・休日および12/30～1/4を除く) 午前9時15分～午後5時	https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/adr/index.html	
		(主として外国損害保険会社) ・自動車・火災・傷害等の損害保険の加入および保険金支払等 ・交通事故等の被害者への賠償		保険オンブズマン	03-5425-7963	平日(土・日、祝祭日ならびに年末12月30日～1月4日を除く、平日の午前9時～午前12時および午後1時～午後5時)	https://www.hoken-ombs.or.jp/	
	保険仲立人	・保険契約締結の媒介等						
	少額短期保険業者	・少額短期保険業務 家財保険、生命・医療保険、ペット保険、費用保険等の加入および保険金支払等		日本少額短期保険協会 「少額短期ほけん相談室」	0120-82-1144	平日(土・日、祝祭日ならびに年末12月29日～1月4日を除く、平日の午前9時～午前12時および午後1時～午後5時)	https://www.shougakutanki.jp/general/consumer/consult.html	苦情前置主義(※) 相談苦情フォームにて相談可能 https://ws.formzu.net/dist/S23780034/ 少額短期保険業者についてはこちらをご覧ください https://www.shougakutanki.jp/general/about/membership.html
投資関連	証券会社 FX会社 投信会社 投資顧問会社等	証券関係全般のサービス (主な例) ・株式の売買 ・投資信託、債券等の売買 ・デリバティブ取引 (株価指数先物取引、FX取引、暗号資産等の証拠金取引の売買等) ・集団投資スキーム 持分の取引 ・投資助言サービス ・投資運用サービス ・セキュリティークンの募集・売買等		証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)	0120-64-5005 (フリーダイヤル)	月～金曜日9:00～17:00 (祝日(振替休日を含む)及び年末年始(12/31～1/3)を除く)	https://www.finmac.or.jp/	苦情前置主義(※) ご相談フォームからも相談・苦情を受け付け https://www.finmac.or.jp/contact/soudan/
その他金融サービス	貸金業者	・貸金業務関連 ・金銭貸借		日本貸金業協会	0570-051-051	受付時間:9:00～17:00 (土・日・祝休日・年末年始休業日を除く)	https://www.j-fsa.or.jp/personal/contact/	
	資金移動業者	・国内送金サービス ・海外送金サービス	・コード決済(〇〇Pay)	日本資金決済業協会 「お客さま相談室」	03-3556-6261	午前10時～午後5時 (土・日・祝・休日、年末・年始を除く)	https://www.s-kessai.jp/info/funds_consumer_adr_i.html	苦情前置主義(※) 紛争解決については、東京三弁護士会に取次
	前払式支払手段発行者	・商品券 ・プリペイドカード	・電子マネー ・コード決済(〇〇Pay)	日本資金決済業協会 「お客さま相談室」	03-3556-6261	午前10時～午後5時 (土・日・祝・休日、年末・年始を除く)	https://www.s-kessai.jp/info/funds_consumer_inquiry_i.html	苦情相談のみ可能 紛争解決については対応不可
	当協会会員である不動産証券化を行う不動産会社等	・当協会会員が行う不動産証券化に関する業務(一般投資家向け不動産特定共同事業商品に関するものなど)		不動産証券化協会 「苦情相談室」	03-3500-5605	平日10時～17時	https://www.ares.or.jp/complaint/	苦情前置主義(※) 紛争解決については、東京三弁護士会に取次
	暗号資産等取引業者	・暗号資産、電子決済手段の取引		日本暗号資産等取引業協会	03-3222-1061	午前9時30分～午後5時30分 (土・日・祝・休日、年末・年始を除く)	https://jvcea.or.jp/contact/form-contact/	暗号資産等現物取引のみ対応 紛争解決については弁護士会「仲裁センター」・「紛争解決センター」等に取次 (暗号資産等デリバティブ取引についてはFINMACにて対応)
	金融サービス仲介業者	・銀行・証券・保険や資金などの分野での仲介業務		日本金融サービス仲介業協会			https://fim.or.jp/2022/01/18/%E7%94%99%E4%B%A8%87%E8%A7%A3%E6%B1%BAdr%E3%81%AB%E3%81%AA%E3%81%84%E3%81%A6/	
電子決済等代行業者	・電子決済等代行業に関する業務		電子決済等代行業者協会			https://www.fapi.or.jp/contact/	電子決済等代行業者協会会員の営む電子決済等代行業務に係る苦情相談のみ可能 紛争解決については対応不可	

※「苦情前置主義」とは、金融ADR制度の利用に当たり、利用者のトラブルについて、まずは「苦情」として受け付けて当事者間の話し合いによる解決を図り、それが解決しない場合などに紛争解決手続の申立を受け付けるものです。

○各種トラブル相談先（金融ADR制度外）

分野	主な業態	主な対応	相談先機関	相談先電話番号	相談受付時間	URL (代表ページ)	備考
その他連絡先	金融サービス全般	・金融サービスの利用者の取引に係るADR機関等の紹介や論点整理	金融庁 金融サービス利用者相談室	0570-016811 (IP電話からは03-5251-6811)	平日10時～17時	https://www.fsa.go.jp/rec/eipt/soudansitu/index.html	
	犯罪被害	・詐欺等の被害にあった場合	警察相談専用電話	#9110	8:30～17:15(各都道府県警察本部で異なります) ※土日・祝日及び時間外は、24時間受付体制の一部の県警を除き、当直又は音声案内で対応	https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201309/3.html	最寄りの都道府県警察本部等の総合窓口につながります。
	その他消費者トラブル全般	・消費者トラブルの相談	各地方公共団体が設置する消費生活センター等	188			最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。