

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、

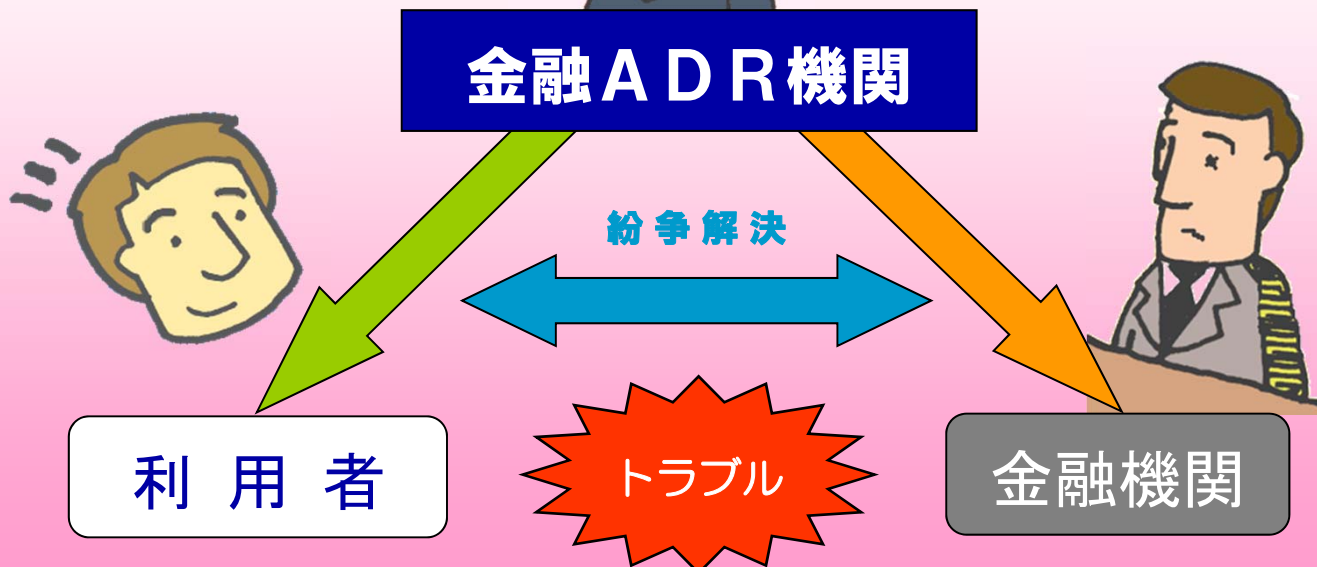
- 裁判に比べて基本的に**短時間・低コスト**で
- 金融分野に見識のある**中立・公正**な専門家が和解案を提示し解決に努めます。

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"> 銀行業務 農林中央金庫業務 	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"> 手続対象信託業務 特定兼営業務 	(社)信託協会	東京都千代田区大手町2-6-2 TEL 0120-817335 又は 03-3241-7335
<ul style="list-style-type: none"> 生命保険業務 外国生命保険業務 	(社)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"> 損害保険業務 外国損害保険業務 特定損害保険業務 	(社)日本損害保険協会	東京都千代田区神田淡路町2-9 TEL 0570-022-808 PHS・IP電話からは 03-4332-5241
<ul style="list-style-type: none"> 損害保険業務 外国損害保険業務 特定損害保険業務 保険仲立人保険募集 	(社)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"> 少額短期保険業務 	(社)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"> 貸金業務 	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、当該団体等のホームページでもご案内しております。

団体名等	団体名等	団体名等
(社)全国信用金庫協会 http://www.shinkin.org/adr/index.html	JFマリンバンク(漁協・信漁連) http://www.jfmbk.org/support/kinyuadr/	(社)金融先物取引業協会 http://ffaj.or.jp/complaint/index.html
(社)全国労働金庫協会 http://all.rokin.or.jp/adr/index.html	日本証券業協会 http://www.jsda.or.jp/html/kujyou/index.html	(社)日本商品投資販売業協会 http://www.jcfa.or.jp/consultation/index.html
(社)全国信用組合中央協会 http://www.shinyokumiai.or.jp/consumer.html	(社)投資信託協会 http://www.toushin.or.jp/consult/contact/	特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター http://www.finmac.or.jp/
JAバンク(JA・信農連) http://www.jabank.org/support/kinyuadr/index.html	(社)日本証券投資顧問業協会 http://jsiaa.mediagalaxy.ne.jp/profile/index9a.html	(社)日本資金決済業協会 http://www.s-kessai.jp/activity/contact.html