

お客様相談室

前払式支払手段及び資金移動業に関する様々な「？」をお受けしています。

☆協会「お客様相談室」は、ご相談やご照会、ご意見・苦情を受けるための窓口です。

☆協会「お客様相談室」の所在地、電話番号、取扱時間は次のとおりです。

所在地	東京都千代田区神田小川町2-8 三井住友海上小川町ビル5階
電話番号	03-3219-0628
取扱時間	午前10時～午後5時（土曜、日曜、祝・休日を除きます。）

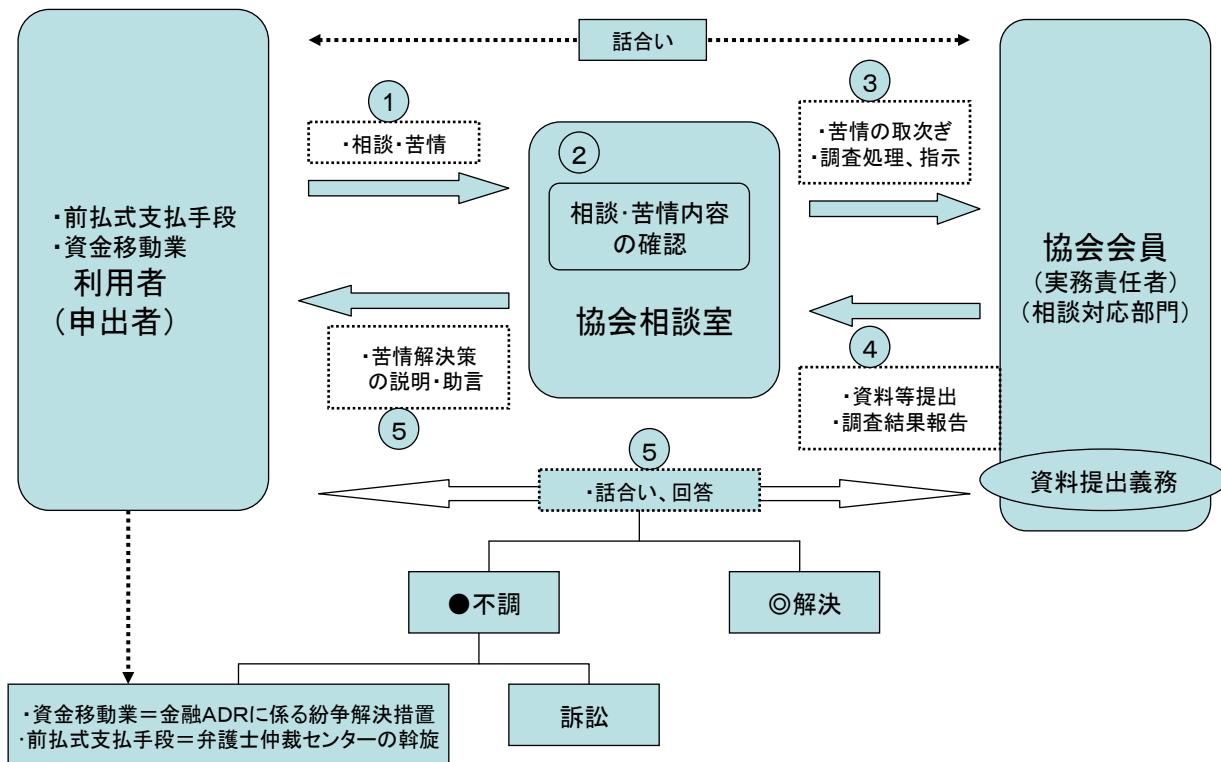
☆協会「お客様相談室」は、苦情解決支援規則に基づき、前払式支払手段及び資金移動業ご利用のお客様からの苦情を受け付けています。

☆前払式支払手段に関する苦情で、お客様が希望する場合は、弁護士会の「あっせん・仲裁センター」にお取次ぎします。

☆資金移動業に関する苦情対応は、当協会加盟資金移動業者が実施する金融ADR制度における苦情処理措置（資金移動業に関する内閣府令第32条の2第1項第2号）となっています。

協会「お客様相談室」における相談・苦情対応の流れ

（前払式支払手段に関する相談・苦情処理）
（資金移動業金融ADRに係る苦情処理措置）



資金移動業に係る
金融ADR制度における措置

☆当協会及び当協会加入資金移動業者は、資金決済に関する法律に基づき、裁判外紛争解決制度（いわゆる金融ADR制度）における措置を講じています。資金移動業をご利用のお客様が苦情・紛争解決のお申出をされる場合は、下記のとおり、それぞれの窓口をご利用いただくことができます。

苦情解決申出先	紛争解決申出先
<p>お客様の資金移動業者に関するお問合せ・苦情につきましては、当協会で対応します。</p> <p>【お客様相談窓口】 社団法人日本資金決済業協会「お客様相談室」 住所 東京都千代田区神田小川町2-8 三井住友海上小川町ビル5階 電話番号 03-3219-0628</p> <p>*当協会では、お客様のお問合せ・苦情に、公正・的確に対応します。</p>	<p>お客様と資金移動業者との間の紛争につきましては、下記の弁護士会が運営する紛争解決機関にその解決を委託しておりますので、お客様が直接弁護士会へお申出ください。</p> <p>なお、当協会にお申出の場合は、お取次ぎをいたします。</p> <p>東京弁護士会 03-3581-0031 第一東京弁護士会 03-3595-8588 第二東京弁護士会 03-3581-2249</p>

☆弁護士会における紛争解決は、協会と各弁護士会との協定書に基づき、当協会加入資金移動業者に係る紛争の解決を図るものです。

☆当協会加入資金移動業者の「お客様相談窓口」は、下記のとおりです。

資金移動業者名	メール等
トラベレックス ジャパン(株)	メール cardservices@travelex.co.jp 電話 03-3568-1064
(株)楽天	https://point.rakuten.co.jp/Guidance/GuidanceCashAgreement/#s17
(株)ジェイティビー	JTB グローバルキャッシュ http://global-cash.jtb.co.jp/globalcash/ 電話 03-3865-4658 Visa トラブルプリペイドカード Global money http://www.travel-prepaid.com/ 電話 0570-06-3366
ウェスタンユニオン	メール WU.Japanese@vxichina.com 電話 0034-800-400-733

(株)ウニードス	スペイン語 メール operaciones@kyodai.co.jp 電話 03-3280-1025 ネパール語、英語 メール nepal@kyodai.co.jp 電話 03-6868-7971、080-4382-1166 ポルトガル語 電話 03-3280-1030 日本語 電話 03-3280-1029
トランシリミッタンス(株)	メール rapidcash@transremittance.com 電話 03-5820-0303

【ご参考】当協会以外の苦情等受付窓口の利用をご希望のお客様は、協会「お客様相談室」にお尋ねください。