

第4節 金融トラブル連絡調整協議会

金融トラブル連絡調整協議会¹は、2000年9月7日の第1回会合以降、これまで66回の協議会を開催してきた。

第65回金融トラブル連絡調整協議会

2024年2月2日、第65回金融トラブル連絡調整協議会が開催された。同協議会では、指定紛争解決機関の業務実施状況（令和5年度上半期）及び「指定紛争解決機関における相談者対応について」等について報告・意見交換等を行った。

第66回金融トラブル連絡調整協議会

2024年6月27日、第66回金融トラブル連絡調整協議会が開催された。同協議会では、指定紛争解決機関の業務実施状況（令和5年度）及び「金融ADR制度の認知度向上に資する取組について」等について報告・意見交換等を行った。（資料2、3参照）

¹ 座長は、神作裕之 東京大学大学院法学政治学研究科教授。金融審議会答申（2000年6月）を踏まえ、業態の枠を超えた情報・意見交換等を行い、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげることを目的として、消費者団体、学識経験者、業界団体・自主規制機関、関係行政機関等の参加により、同年9月より開催している。（資料1参照）

金融トラブル連絡調整協議会委員名簿

令和6年6月27日現在

(消費者行政機関等)

消費者庁地方協力課長
 国民生活センター 紛争解決委員会事務局長
 東京都消費生活総合センター所長
 日本司法支援センター本部第一事業部情報提供課長

加藤 卓生
 吉田 有美子
 小菅 秀記
 山口 昭典

(消費者団体)

全国消費者団体連絡会政策スタッフ
 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 元理事
 全国消費生活相談員協会参与

大出 友記子
 唯根 妙子
 渡邊 千穂

(指定紛争解決機関)

全国銀行協会金融ADR部長
 信託協会信託相談所長
 生命保険協会生命保険相談所事務局長
 日本損害保険協会理事 損害保険相談・紛争解決サポートセンター本部長
 保険オンブズマン専務理事
 日本少額短期保険協会専務理事
 証券・金融商品あっせん相談センター事務局長
 日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター長

寺内 美穂子
 西川 紀之
 小峰 雄一
 森脇 隆正
 種村 尚尚
 大槻 正志
 丸野 雅人
 菅原 健

(業界団体・自主規制機関)

全国信用金庫協会業務管理部長
 全国信用組合中央協会しんくみ相談所 所長
 全国労働金庫協会 法務部長
 日本商品先物取引協会相談センター長
 農林中央金庫コーポレートデザイン部部长 (農漁協系統金融機関代表)
 不動産証券化協会市場基盤ディビジョン (資格制度担当) 兼苦情相談室長
 日本資金決済業協会事務局長
 日本暗号資産取引業協会管理部参与
 日本金融サービス仲介業協会事務局長

関谷 祐樹
 宮坂 輝幸
 大島 ひろみ
 小河 哲
 間崎 久
 深津 明
 鈴木 徹
 古井丸 裕隆
 小柳 雅彦

(弁護士)

アンダーソン・毛利・友常法律事務所
 東京合同法律事務所

斎藤 輝夫
 坂 勇一郎

(学識経験者)

【座長】 東京大学大学院法学政治学研究科教授
 学習院大学法学部教授
 一般社団法人メディエーターズ代表理事
 上智大学法学部教授
 京都大学大学院法学研究科教授

沖野 真己
 神作 裕之
 田中 圭子
 森下 哲朗
 山田 文

(金融当局)

金融庁総合政策局リスク分析総括課長
 金融庁企画市場局参事官兼総務課長
 金融庁監督局総務課長
 金融庁総合政策局コンダクト監理官
 金融庁金融サービス利用者相談室長
 経済産業省経済産業政策局産業資金課 課長補佐
 厚生労働省雇用環境・均等局勤労者生活課労働金庫業務室室長補佐
 国土交通省不動産・建設経済局不動産市場整備課不動産投資市場整備室課長補佐
 総務省情報流通行政局郵政行政部企画課貯金保険室長
 農林水産省経営局金融調整課組合金融調査官

大城 健司
 若原 幸雄
 森 拓光
 伊藤 公祐
 青木 利和
 松村 光泰
 細田 豊
 大西 良宜
 芥 唯一郎
 安田 知己

〔計41名〕

(事務局)

金融庁金融トラブル解決制度推進室長

中尾 誠

〔合計42名〕

(敬称略、順不同)

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

1. 苦情処理手続の実施状況

(単位:件)

| (指定紛争解決機関名) | (1) 苦情処理手続件数(当期の状況) | | | | | | (2) 苦情処理手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件) | | | | | | | | | (3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件) | | | | |
|-----------------------|---------------------|---------|-------|-------|---------|---------|--------------------------------|-------|-------|-----|-----|----|-----|-------|-------|---------------------------------------|----------|------|-------|--|
| | 前期の未済件数 | 当期の受付件数 | 前年同期比 | 受付件数計 | 当期の既済件数 | 当期の未済件数 | 不開始 | 解決 | 移行 | 不応諾 | 不調 | 移送 | その他 | 計 | 1月未満 | 1月以上3月未満 | 3月以上6月未満 | 6月以上 | 計 | |
| 全国銀行協会 | 110 | 998 | ▲1% | 1,108 | 997 | 111 | 0 | 753 | 81 | 0 | 44 | 0 | 119 | 997 | 651 | 168 | 137 | 41 | 997 | |
| 信託協会 | 3 | 6 | ▲45% | 9 | 7 | 2 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 3 | 0 | 4 | 0 | 7 | |
| 生命保険協会 | 366 | 1,188 | ▲25% | 1,554 | 1,208 | 346 | 0 | 725 | 371 | 0 | 15 | 0 | 97 | 1,208 | 313 | 343 | 381 | 171 | 1,208 | |
| 日本損害保険協会 | 1,213 | 4,550 | 30% | 5,763 | 4,221 | 1,542 | 0 | 3,667 | 296 | 0 | 223 | 0 | 35 | 4,221 | 1,088 | 1,711 | 725 | 697 | 4,221 | |
| 保険オンブズマン | 16 | 140 | 4% | 156 | 132 | 24 | 3 | 67 | 24 | 0 | 37 | 0 | 1 | 132 | 68 | 38 | 21 | 5 | 132 | |
| 日本少額短期保険協会 | 10 | 35 | 6% | 45 | 38 | 7 | 0 | 13 | 17 | 0 | 4 | 0 | 4 | 38 | 10 | 17 | 7 | 4 | 38 | |
| 証券・金融商品 あっせん相談センター | 114 | 897 | ▲12% | 1,011 | 875 | 136 | 0 | 662 | 212 | 0 | 0 | 0 | 1 | 875 | 400 | 270 | 136 | 69 | 875 | |
| 日本貸金業協会 | 0 | 33 | 371% | 33 | 32 | 1 | 0 | 29 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 | 31 | 1 | 0 | 0 | 32 | |
| 合計 | 1,832 | 7,847 | 8% | 9,679 | 7,510 | 2,169 | 3 | 5,921 | 1,004 | 0 | 323 | 0 | 259 | 7,510 | 2,564 | 2,548 | 1,411 | 987 | 7,510 | |

(注1)各指定紛争解決機関からの報告に基づき金融庁で作成。

(注2)計数は速報値である。

【凡例】

- 不開始・・・手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。
- 解決・・・手続開始後に苦情が解決したもの。
- 移行・・・苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。
- 不応諾・・・金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- 不調・・・苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの(移行を除く)。
- 移送・・・指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。

指定紛争解決機関の紛争解決手続実施状況

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

2. 紛争解決手続の実施状況

(単位:件)

| 指定紛争解決機関名 | (1)紛争解決手続件数(当期の状況) | | | | | | (2)紛争解決手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件) | | | | | | | | | | (3)紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件) | | | | | |
|-----------------------|--------------------|---------|-------|-------|---------|---------|-------------------------------|------|---------|-------|-------|-----|----|-----|-------|----|--------------------------------------|------|--------------|--------------|------|---|
| | 前期の未済件数 | 当期の受付件数 | 前年同期比 | 受付件数計 | 当期の既済件数 | 当期の未済件数 | 成 立 | | 成 立 以 外 | | | | | | | | 計 | 1月未満 | 1月以上 3月未満 | 3月以上 6月未満 | 6月以上 | 計 |
| | | | | | | | 和解 | 特別調停 | 見込みなし | 双方の離脱 | 一方の離脱 | 不応諾 | 移送 | その他 | | | | | | | | |
| 全国銀行協会 | 50 | 91 | 3% | 141 | 91 | 50 | 47 | 0 | 41 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 91 | 1 | 18 | 15 | 57 | 91 | | |
| 信託協会 | 0 | 0 | ▲100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 生命保険協会 | 210 | 380 | 10% | 590 | 359 | 231 | 25 | 76 | 248 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 359 | 13 | 30 | 154 | 162 | 359 | | |
| 日本損害保険協会 | 209 | 542 | 8% | 751 | 510 | 241 | 195 | 0 | 285 | 0 | 26 | 0 | 0 | 4 | 510 | 1 | 84 | 291 | 134 | 510 | | |
| 保険オンブズマン | 4 | 24 | 33% | 28 | 23 | 5 | 12 | 1 | 7 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 23 | 2 | 10 | 11 | 0 | 23 | | |
| 日本少額短期保険協会 | 1 | 17 | 55% | 18 | 14 | 4 | 1 | 4 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 4 | 5 | 5 | 0 | 14 | | |
| 証券・金融商品 あっせん相談センター | 82 | 222 | 28% | 304 | 222 | 82 | 173 | 0 | 41 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 222 | 0 | 31 | 158 | 33 | 222 | | |
| 日本貸金業協会 | 3 | 5 | 増減なし | 8 | 7 | 1 | 4 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 2 | 3 | 2 | 7 | | |
| 合計 | 559 | 1,281 | 12% | 1,840 | 1,226 | 614 | 457 | 81 | 632 | 0 | 51 | 0 | 0 | 5 | 1,226 | 21 | 180 | 637 | 388 | 1,226 | | |

(注1)各指定紛争解決機関からの報告に基づき金融庁で作成。

(注2)計数は速報値である。

【凡例】

- 和 解・・・紛争解決委員が提示する和解案により解決したもの。
- 特別 調 停・・・紛争解決委員が提示する特別調停案(和解案であって、金融機関が原則受け入れなければならないもの)により解決したもの。
- 見込みなし・・・紛争解決委員が、紛争解決手続によっては、和解が成立する見込みがないと判断して終了したものなど。
- 双方の離脱・・・紛争の当事者双方が、紛争解決手続によっては紛争の解決を図ることはしないこととして、合意により終了したもの。
- 一方の離脱・・・紛争の当事者のいずれか一方が、申立ての取下げや手続からの離脱により終了したもの。
- 不 応 諾・・・顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。
- 移 送・・・紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。
- そ の 他・・・紛争解決手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。