

消費者の認知に向けたPRについて

	(頁)
消費者PR比較表	1
相談・苦情・紛争の取扱件数等一覧表	2
相談・苦情・紛争の受付体制一覧表	3
相談・苦情・紛争の受入・送出件数一覧表	4
相対交渉による解決不調移送件数一覧表	5
定形書面記載内容一覧表	6
講師派遣等の協力実績一覧表	7

消費者PR比較表

PR場所		機 関									
媒体	協会のホームページ			パンフレット・リーフレットへの記載			その他				
	内容	連絡先	規則	概要	連絡先	規則	概要	連絡先	規則	概要	媒 体
金融先物取引業協会											刊行物、会報誌
信託協会											刊行物、機関誌
生命保険協会											新聞広告、ラジオ、刊行物
全国貸金業協会連合会											新聞、行政の広報紙等
全国銀行協会											タウンページ広告、ケーブルテレビ広告、電車ステッカー広告、リビング紙広告、消費者向けパンフレット、金融なんでも百科（金融広報中央委員会発行誌）
全国信用金庫協会											金融なんでも百科（金融広報中央委員会発行誌）
全国信用組合中央協会											
全国労働金庫協会											顧客情報誌
抵当証券業協会											
投資信託協会											
日本証券業協会											
日本証券投資顧問業協会											一般向け啓蒙冊子
日本商品先物取引協会											新聞広告、週刊誌等への広告
日本商品投資販売業協会											
日本損害保険協会											協会刊行物
農林中央金庫（JA）											新聞、雑誌等
不動産証券化協会											会報誌
前払式証券発行協会											
全国漁業協同組合連合会											

PR場所		会員企業又は代理店 販売業者等													
媒体	各会員のホームページ				パンフレット・リーフレットの設置			ポスター			その他				
	内容	連絡先	規則	概要	協会等へリンク	連絡先	規則	概要	連絡先	規則	概要	連絡先	規則	概要	媒 体
金融先物取引業協会															
信託協会															
生命保険協会															
全国貸金業協会連合会															
全国銀行協会															
全国信用金庫協会															
全国信用組合中央協会															
全国労働金庫協会															
抵当証券業協会															
投資信託協会															
日本証券業協会															
日本証券投資顧問業協会															
日本商品先物取引協会															商品先物取引 委託のガイドを会員から委託者に配布させている
日本商品投資販売業協会															
日本損害保険協会															
農林中央金庫（JA）															
不動産証券化協会															
前払式証券発行協会															
全国漁業協同組合連合会															

会員企業における全数の実態調査に基づくものではない。
協会から各会員に対して、1)ホームページに掲載を要請したことがある 2)パンフレット、リーフレット、ポスターの送付実績があるものを計上。

PR場所	その他の場所
金融先物取引業協会	
信託協会	全国の消費生活センターに、信託相談所リーフレット併護士会仲裁センター利用案内を配布
生命保険協会	全国の消費生活センター等消費者行政機関、消費者団体、生命保険相談所地方連絡所（全国53カ所）、生命保険懇談会（全国54カ所で定期的に、マスコミ、消費者行政、消費者団体を対象に開催。）に生命保険相談所のリーフレットを配布。 全国銀行協会等、関連団体とのHP相互リンクを設定。 財団法人生命保険文化センターのHPにリンク設定および、同センターの相談コーナーへのリーフレットの備置。
全国貸金業協会連合会	傘下協会を通じ、各地の消費生活センター、行政機関等に、協会相談窓口連絡先を記載した「ご利用のためのQ&A」リーフレットを配布
全国銀行協会	全国の消費生活センター等消費者行政機関に、銀行よらず相談所リーフレットポスター、ならびに仲裁センター利用案内リーフレットを配布
全国信用金庫協会	
全国信用組合中央協会	
全国労働金庫協会	
抵当証券業協会	
投資信託協会	中央区役所、東京都消費生活センター、多摩消費生活センターに投信に関する苦情等受付窓口を案内した投信ガイドブックを配布
日本証券業協会	
日本証券投資顧問業協会	全国の消費生活センターに、一般向け啓蒙冊子を配布
日本商品先物取引協会	協会パンフレットを全国の消費者相談窓口（国民生活センター、各地消費者生活センター等）、消費者行政窓口、記者クラブ等に配布
日本商品投資販売業協会	
日本損害保険協会	
農林中央金庫（JA）	
不動産証券化協会	
前払式証券発行協会	
全国漁業協同組合連合会	

相談・苦情・紛争の受付体制一覧表

	相談人員数						有資格者数	
	常勤管理業務		常勤相談専従		常勤相談非専従			非常勤
金融先物取引業協会	1				1			
信託協会	1				4		0	
生命保険協会	3	4	4	4	1	10	消費生活アドバイザー(1)	
	53		124		0	0		データなし
全国貸金業協会連合会 1	2		3		1		0	
	(50)		(150)		(150)		0	
全国銀行協会	1		7		10		1	消費生活コンサルタント(1) 中小企業診断士(1) 社会保険労務士(1) FP技能士(2) 経営士(1)
	50		35		53		2	0
全国信用金庫協会	2		1		4		0	0
	6		0		15		0	0
全国信用組合中央協会 2	2	3			2	3		
全国労働金庫協会	3	3			3	3		
抵当証券業協会	3	3			3	3		
投資信託協会	3	3	1		3	3	AFP(1)	
日本証券業協会	1		9		1			
			4		19			
日本証券投資顧問業協会	1	4	1	4				
日本商品先物取引協会	6	4	6	4	0		0	
	6		6		0	0		
日本商品投資販売業協会	1				1			
日本損害保険協会	2		6		2		3	消費生活アドバイザー(2)
			60		32			
農林中央金庫(JA)	1	5	2	5	0		0	
	47		30		54	0	不明	
不動産証券化協会	1		0		3		0	
前払式証票発行協会	4	3	0		4	3	0	
全国漁業協同組合連合会	1	3	0		3		0	
	34		0	64	3	0	0	

(注) 上段 本部 下段 地方組織。 [] は地方組織のない団体

- 傘下協会において苦情・相談を受付けており、上段は東京協会。下段は46道府県協会の概数。
- 15年4月より信組苦情相談所を開設
- 常勤相談非専従と兼務
- 常勤相談専従と兼務
- 常勤管理業務は、相談所責任者数を表し、常勤相談専従者には、相談所専従責任者10名を含む。

相談・苦情・紛争の取扱件数等一覧表

	取扱い件数（平成14年度）					仲裁センター 移送件数
	相談		苦情		紛争	
金融先物取引業協会	5		17		6	
信託協会	1,012	2	17	1	0	1
生命保険協会	11,351	2	413	1	14	0
	6,852		352		0	0
全国貸金業協会連合会	6,493		782		0	0
3	97,897		10,508		0	0
全国銀行協会	18,091		39	1	0	1
	41,530		801		0	1
全国信用金庫協会	513	2	79	1	0	0
	37		192		0	0
全国信用組合中央協会	0		24	1	0	0
4					0	
全国労働金庫協会	22	2	17	1	0	0
抵当証券業協会	372	2	0		1	0
投資信託協会	106	2	51	1	0	0
日本証券業協会	2,950				111	5
	3,072				42	
日本証券投資顧問業協会	25		44		0	0
日本商品先物取引協会	0		232		58	0
	0		117		87	0
日本商品投資販売業協会	3		1		0	0
日本損害保険協会	14,223		420		2	0
7	79,399		101		0	0
農林中央金庫（JA）	11		31		0	0
					6	
不動産証券化協会	0		0		0	0
前払式証票発行協会	697	2	8		0	0
全国漁業協同組合連合会	0		0		0	0
	0		0		0	0

（注）上段 本部 下段 地方組織。 [] は地方組織のない団体

- 1 要望含む。
- 2 照会含む。
- 3 傘下協会において苦情・相談を受付けており、上段は東京協会。下段は46道府県協会の概数。
- 4 15年4月より信組苦情相談所を開設。
- 5 あっせん申立件数。
- 6 全国JAの相談所の受付件数。都道府県JAの相談所は15年度から業務開始のためデータ無し。
- 7 自動車保険に関する紛争取扱件数

日本損害保険協会 調停委員会	1		
交通事故紛争処理センター	7,532	（相談	21,863）
仲裁センター	不明		
自賠償保険・共済紛争処理機構	161	（相談	2,806）

相談・苦情・紛争の受入・送出件数一覧表

	受入・送出件数（平成14年度）					
	相談		苦情		紛争	
	受入	送出	受入	送出	受入	送出
金融先物取引業協会	0	0	3	0	0	0
信託協会	0	0	0	1	0	0
生命保険協会	0	0	1	0	0	0
全国貸金業協会連合会	1	13,550	1	7,165	0	0
全国銀行協会 2	211	42	0	0	0	0
全国信用金庫協会	0	0	0	0	0	0
全国信用組合中央協会 3	0	0	0	0	0	0
全国労働金庫協会	0	0	0	0	0	0
抵当証券業協会	0	0	0	0	0	0
投資信託協会	0	0	0	0	0	0
日本証券業協会	0	0	0	1	0	0
日本証券投資顧問業協会	0	0	0	0	0	0
日本商品先物取引協会	0	0	0	0	0	0
日本商品投資販売業協会	0	0	0	0	0	0
日本損害保険協会	0	0	0	0	0	0
農林中央金庫（JA）	0	0	9	0	0	0
不動産証券化協会	0	0	0	0	0	0
前払式証票発行協会	0	0	0	0	0	0
全国漁業協同組合連合会	0	0	0	0	0	0

(注) 本係数は申し出人の申告に拠っており、正確に集計できない点に留意する必要がある。

1 統計なし。

2 東京の銀行よろず相談所の平成14年12月の件数（サンプル調査）。

3 15年4月より信組苦情相談所を開設。

弁護士、消費者センター等より受入。

地方の銀行よろず相談所へ送出。

日本証券業協会より受入。

具体的な相談に入らず、他機関を案内したものを含む。

行政庁、弁護士会等を紹介。

他機関からの紹介。

生命保険協会へ送出。

行政庁、消費者センターからの紹介。

相対交渉による解決不調移送件数一覧表

	苦情件数	解決件数	解決不調による移送件数（平成14年度）			その他 1
			裁 判	仲裁センター	自 前	
金融先物取引業協会	23	4	6	0	0	13
信託協会	15	15	0	1	2	0
生命保険協会 3	239	210	4	0	14	11
	0	0	0	0	0	0
全国貸金業協会連合会 4	782	371	0	0	0	411
	10,508	3,422				7,086
全国銀行協会 5	39	12	0	0	0	27
	801	統計なし				
全国信用金庫協会	79	43	0	0	0	36
	192	142	0	0	0	50
全国信用組合中央協会 6	24	24	0	0	0	0
全国労働金庫協会	17	17	0	0	0	0
抵当証券業協会	0	0	0	0	0	0
投資信託協会	5	4	0	0	0	1
日本証券業協会	統計なし					
日本証券投資顧問業協会	0	0	0	0	0	0
日本商品先物取引協会	232	86	0	0	8	138
	117	27	0	0	17	42
日本商品投資販売業協会	1	1	0	0	0	0
日本損害保険協会	420	380	6	0	2	32
	101	88	1	0	0	12
農林中央金庫（JA） 7	31	25	0	0	0	6
不動産証券化協会	0	0	0	0	0	0
前払式証票発行協会	8	8	0	0	0	0
全国漁業協同組合連合会	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0

（注）上段 本部 下段 地方組織。 [] は地方組織のない団体

- 1 要望、交渉中、中断、打切等を含む。
- 2 13年度受付たものを、14年度に移送した。
- 3 生命保険協会においては、相対交渉を行なう場合は本部で対応を一元化している。
- 4 傘下協会において苦情相談を受付けており、上段は東京協会。下段は46道府県協会の概数。
- 5 苦情件数には、要望を含む。
上段は、東京の銀行よろず相談所の件数。その他のうち、要望25件、継続中2件。
東京以外の銀行よろず相談所では、苦情件数を除き、本一覧表に該当する計数の集計は行っていない。
- 6 15年4月より信組苦情相談所を開設。
- 7 上位件数は全国JAバンク相談所の受付件数。都道府県JAバンク相談所は15年度から業務開始。

定形書面記載内容一覧表

	定形書面								
	有無	受付日	申出方法	氏名	住所	連絡先	申出内容	処理内容	その他
金融先物取引業協会	無								
信託協会	有 (別紙1)								担当者、件名、種別(個人、法人、その他)
生命保険協会	有 (別紙2)								契約内容、一般相談・苦情項目等
全国貸金業協会連合会	有 (別紙3)								債務者(保証人等)、同伴者、借入理由等
全国銀行協会	有 (別紙4)								受付番号、性別、相手方銀行名・支店名、苦情・要望の別、取引種類(預金、貸出、為替等) 対応者、案件名等
全国信用金庫協会	有 (別紙5)								信用金庫からの報告書の提出の要否、報告書受理日、苦情先信用金庫名・担当者名等
全国信用組合中央協会	有 (別紙6)								受付番号、取引者、種類(苦情・要望・照会・相談)、信用組合名、最終処理日等
全国労働金庫協会	有 (別紙7)								受付番号、受付者、受付種類(苦情・要望・照会・相談・その他)、取引者、相手先金庫名・担当者名等
抵当証券業協会									
投資信託協会	有 (別紙8)								受付番号、受付者、種類(質問・意見・要望・苦情)、相手方会員等
日本証券業協会	有 (別紙9)								性別、職業、協会員名、部店名、扱者氏名等
日本証券投資顧問業協会	有 (別紙10)								応接者、投資顧問会社(会員、非会員)等
日本商品先物取引協会	有 (別紙11)								担当者、商品取引員名、営業所名、外務員名、取引状況、処理状況、提出資料等
日本商品投資販売業協会	有								ノート型苦情受付簿、相手方企業名
日本損害保険協会	有 (別紙12)								相談 担当者、保険種目、受付媒体等 苦情 担当者、相手保険会社・扱店名・担当者名等
農林中央金庫(JA)	有 (別紙13)								受付番号、受付区分(苦情、要望、相談)、対象JA名等
不動産証券化協会	有 (別紙14)								会員通知事項(通知日、通知手段、会員名、資料要求等)、申出者への連絡等
前払式証票発行協会	有 (別紙15)								受付者、会員・非会員の区別、交付資料の有無
全国漁業協同組合連合会	有 (別紙16)								対象業務(貯金、為替、融資、その他)等

講師派遣等の協力実績一覧表(平成14年度)

	講師派遣等の協力実績と依頼される内容							
	対公的機関(消費者センター、国民生活センター等)		対教育機関(学校等)		対消費者団体、地域の会合等		対会員企業又は関係金融関連企業(集団)	
	回数	主な内容	回数	主な内容	回数	主な内容	回数	主な内容
金融先物取引業協会								
信託協会			1回	平成14年7月、独立行政法人教員研究センターが主催(財)全国商業高等学校協会が受託した「商品・流通・金融に関する講義と実習」のセミナーで、信託業務の講義(わが国の信託業務の現状と信託銀行の役割)を行った	1回	平成14年3月、茨城県守谷町で守谷町消費者の会が主催した「消費生活講座」で講演(知っておきたい相続と遺言)を行った		
生命保険協会	2回 99回	東京都消費生活総合センター 東京都消費生活総合センターの職員及び生保相談担当者に対して、生命保険に関する基礎的知識についてのレクチャー 生命保険懇談会 1 (消費者行政・団体を対象としたもの54回) (マスコミを対象としたもの45回) 生命保険事業の現状と内容の説明、各種活動のPR、消費者の意向の吸収を目的に情報交換			1回	グループ31 2 グループ31の「消費者が求める医療関連の保険」をテーマとした研究成果発表会の開催 案内配布等の協力	1回 2回	全国銀行協会等 全国銀行協会等主に生命保険の窓口販売を開始する業界団体の相談担当者の研修会で生命保険商品の内容や相談・苦情事例等についてのレクチャー 相談所連絡会(会員企業) 3 相談所連絡会委員及び会員企業各社の相談担当者等を対象に、研修会、講演会を開催
全国貸金業協会連合会	47都道府県協会の中で実施しているところがあるが、回数や具体的な内容についての統計はない。							
全国銀行協会	5回	テーマ 金融取引の基礎知識、預金保険制度、銀行のディスクロージャー 相手先(主催者等) 金融広報中央委員会、県、市、消費者センター、県金融広報委員会、消費生活センター 受講者 教員、県職員、市民	1回	テーマ 銀行の業務・役割等 相手先(主催者等) 中学校 受講者 中学生	1回	テーマ 本人確認法、預金保険制度 相手先(主催者) 消費者の会 受講者 会員		
全国信用金庫協会							2回	業界の苦情解決促進体制の現状と課題 金融取引におけるトラブル対応と苦情相談体制の整備
全国信用組合中央協会								
全国労働金庫協会								
抵当証券業協会								
投資信託協会	1回	投資信託の基礎知識と相談事例について						
日本証券業協会	2回	最近における苦情・相談事例の研究・意見交換					6回	証券取引に係る苦情相談事例の紹介
日本証券投資顧問業協会							1回	会員に対して協会の事業概況の報告。苦情・相談の状況報告(計数、重要な事案、注意点、改善点の解説)。他
日本商品先物取引協会	各1回 2回 各1回 1回	各地消費生活センター(71ヵ所) 国民生活センター 主務省(地方局)(7ヵ所) その他(郵便局関係) 本会の事業の紹介及び商品先物取引の説明並びに同取引に係る苦情等の情報交換会等						
日本商品投資販売業協会								
日本損害保険協会	55回	全国の消費生活センター等を対象に次のようなテーマで実施。 暮らしの中の危険と損害保険 損害保険の基礎知識	93回	高等学校等を対象に次のようなテーマで実施 交通事故と損害賠償 自転車と交通事故	19回	消費者団体等を対象に次のようなテーマで実施 損害保険に関する基礎知識および専門知識 損害保険業界の苦情・相談状況	1回	全国銀行協会 損害保険の窓口販売を取扱う全国銀行協会の相談窓口担当者の研修で損害保険の商品内容や相談・苦情事例等についてレクチャー
農林中央金庫(JA)								
不動産証券化協会								
前払式証券発行協会							1回	会員企業の研修会において「前払式証券の規制等に関する法律」の概要等を説明した
全国漁業協同組合連合会								

- 1 全国54ヵ所で定期的にマスコミ・消費者行政・消費者団体を対象に開催
- 2 生保、損保等の自主研究を行う主に消費生活相談員で構成される消費者グループ
- 3 年6回開催している会員企業のお客様相談窓口の部長クラス、生命保険相談室長にて構成され、裁定結果、苦情事例のフィードバック等を行う会合