

運用面の状況について

(1) 利用者へのPRについて

○が前回評価時点(15年度末)までに措置済のもの、●及び下線部分が今回の措置

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
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	○	○	○	○		○	○		○
日本商品投資販売業協会	○	○		○	○				
日本損害保険協会	○	○	○	○		○	○		○
全国農業協同組合中央会	○	○	○	○		○	○		○
不動産証券化協会	○	○	○	○		○	○	○	○
前払式証票発行協会	○		○	○		○			
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											○		○	顧客向けPR誌(信金で配布)
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				○	○		○							
全国農業協同組合中央会					○		○	○						
不動産証券化協会														
前払式証票発行協会														
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(弁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	行政機関、消費生活センター等に「苦情処理・相談対応規則(例)」「苦情・相談処理状況集計資料」を送付
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、銀行よろ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	全国の消費生活センターに、相談窓口連絡先及び業務内容の概要を記載したリーフレット【証券あっせん・相談センターのご案内】を配布
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	全国の消費生活センターに調停委員会リーフレットを配布
全国農業協同組合中央会	
不動産証券化協会	<u>リーフレット「投資商品としての不動産証券化商品チェックポイント」を東京都消費生活センター及び弁護士会に配布。</u>
前払式証票発行協会	
全国漁業協同組合連合会	

(2)講師派遣の実績

		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		0		0		0		0	
信託協会		0		1	・平成16年7月、独立行政法人教員研究センターが主催した((財)全国商業高等学校協会が受託)した「商品に関する講義と実習」のセミナーで、信託業務の講義(我が国の信託業務の現状と信託銀行の役割)を行った。	0		0	
生命保険協会		100	地方協会主催懇談会 全国54ヶ所の地方協会主催で定期的にマスコミ、消費者行政等を対象に業界動向について説明し、意見・要望を聴取する会合を開催 ・消費者行政・団体等を対象としたもの53回 ・地元マスコミを対象としたもの46回 本部主催懇談会 国民生活センターを対象に業界動向を説明し、業界への意見・要望を聴取	0		15	消費者団体等対象の懇談会 業界動向を説明し、業界への意見・要望を聴取	0	
生命保険文化センター		249	消費者行政等主催学習会 209回(一般消費者対象) 金融広報委員会主催学習会 15回(一般消費者対象) 相談員対象の勉強会 25回(消費者行政および消費者団体と連携)	139	大学・短大を中心とした実学講座 139回(96校)	36	企業・官公庁等主催学習会	0	
全国貸金業協会連合会		0		1	(東京都協会)都内の工業高校で消費者啓発講座を開催した。最近、ヤミ金融の被害者相談に若年層も多く見受けられることから、就職前の高校生を対象に行った。	1	(山形県協会)山形市農協組合員40名を対象に「多重債務にならないために」、「ヤミ金融にだまされないために」について講演を行った。 (山形県協会)保護司会研修会において44名の保護司を対象に「多重債務にならないために」、「ヤミ金融にだまされないために」について講演を行った。	1	(山形県協会)自衛隊山形連絡部幹部職員55名を対象に「多重債務にならないために」、「ヤミ金融にだまされないために」について講演を行った。
上記以外にも各協会において実施しているところもあるが、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		37	・テーマ 金融取引の基礎知識、銀行取引上のトラブルと対応、預金保険(ペイオフ)制度、銀行のディスクロージャー、個人情報情報制度、成年後見制度、外貨預金など ・相手先(主催者等) 県、市、町、消費生活センター、金融広報委員会など ・受講者 一般消費者、県市町村職員、金融広報アドバイザーなど	7	・テーマ 金融機関の種類と役割・機能、銀行の業務内容、銀行業界を巡る状況、預金保険制度など ・相手先(主催者等) 大学、大学勉強会、高校、高校・中学校教員研修会など ・受講者 高校教員、中学校教員、大学生、高校生	21	・テーマ 金融取引の基礎知識、銀行界を巡る状況、預金保険制度、銀行のディスクロージャー、架空請求・キャッシュカード偽造問題など ・相手先(主催者等) 金融学習グループ、NPO法人、消費団体など ・受講者 消費生活相談員、消費者団体会員、一般消費者など	0	
全国信用金庫協会		0		0		0		3	業界の苦情処理体制のあり方等
全国信用組合中央協会		0		0		0		0	
全国労働金庫協会		0		0		0		0	
抵当証券業協会		0		0		0		0	
投資信託協会		0		0		0		0	
日本証券業協会		1	・国民生活センターの「平成16年 消費生活相談員研修専門・事例講座」に講師として参加し、本協会の苦情・紛争処理手続等について説明	0		0		2	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		0		0		0		2	協会の活動、苦情相談の状況等の説明
日本商品先物取引協会		81	研修会及び情報交換等	0		0		0	
日本商品投資販売業協会		0		0		0		0	
日本損害保険協会		75	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 ・自然災害と損害保険	99	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 大学生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 ・損害保険業界の現状	9	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	0	
全国農業協同組合中央会		0		0		0		6	相談所全国連絡会議他の場において、相談所の活動状況、相談所を取り巻く環境、顧客苦情対応、等についてレクチャー。
不動産証券化協会		0		0		0		0	
前払式証票発行協会		0		0		0		1	会員企業の社内研修会で、前払式証票の規制等に関する法律の概要等についてのレクチャー
全国漁業協同組合連合会		0		0		0		0	

(3) 相談・苦情・紛争の受付体制

平成17年3月31日時点

平成17年3月31日時点

	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		0	1	0	
信託協会	1		0	4	0	
生命保険協会	2	※3	2	0	10	消費生活アドバイザー（1）
	49	※2	0	69	0	
全国貸金業協会連合会 ※1	2		3	1	18	
	50		100		150	
全国銀行協会※5	1		6	7	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(3) 経営士(1)
	50		23	74	0	
全国信用金庫協会	2		1	4	0	
	6		0	15	0	
全国信用組合中央協会	1	※2	0	2	0	
	5		0	9	0	
全国労働金庫協会	3	※2	0	3	0	
抵当証券業協会	3	※2	0	3	0	
投資信託協会	3	※2	0	4	0	
日本証券業協会	1		7	0	0	
	0		4	17	0	
日本証券投資顧問業協会	1	※3	1	0	0	
日本商品先物取引協会	7	※3	7	0	0	
	7		7	0	0	
日本商品投資販売業協会	0		0	1	0	
日本損害保険協会	2		6	2	3	
	0		60	33	0	
全国農業協同組合中央会	1	※4	2	※4	0	
	47		24		59	2
不動産証券化協会	1	※6	0	2	0	
前払式証票発行協会	4	※2	0	4	0	
全国漁業協同組合連合会	3	※2	0	3	0	
	34		0	34	0	

(注) 上段:本部 下段:地方組織。 は地方組織のない団体

※1 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。

※2 常勤相談非専従と兼務

※3 常勤相談専従と兼務

※4 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。

※5 上段は東京の銀行よろず相談所、下段は東京以外の銀行よろず相談所の人員数

※6 ただし、非専従

(4) 相談・苦情・紛争の取扱件数

	取扱い件数（平成16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	0		7		－	－	
信託協会	601	※2	14	※1	－	0	
生命保険協会	7,920	※2	3,546	※1	23	－	
	4,985		787		0	－	
全国貸金業協会連合会 ※3	4,619		1,864		－	－	
	65,967		5,734		－	－	
全国銀行協会※4	14,357		64	※1	－	0	
	39,873		711		－	0	
全国信用金庫協会	734	※2	80	※1	－	0	
	136		254		－	0	
全国信用組合中央協会	1	※2	24	※1	－	1	
	511		17		－	0	
全国労働金庫協会	34	※2	23	※1	－	0	
抵当証券業協会	293	※2	0		－	－	
投資信託協会	145	※2	26	※1	－	0	
日本証券業協会	2,937		498		93	※5	－
	3,366		356		56		－
日本証券投資顧問業協会	33		36		－		1
日本商品先物取引協会	3,825	※6	114		157		－
	2,902		77		93		－
日本商品投資販売業協会	1		0		－		0
日本損害保険協会 ※7	23,274		657		6		－
	68,406		264		0		－
全国農業協同組合中央会	21		39		－		0
	474		304		－		1
不動産証券化協会	3		0		－		0
前払式証票発行協会	616	※2	4		－		－
全国漁業協同組合連合会	0		1		－		－
	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 上段は東京の銀行よろず相談所、下段は東京以外の銀行よろず相談所の件数。

※5 あっせん申立件数。

※6 問合せ件数

※7 自動車保険に関する紛争取扱件数(平成15年度(平成16年度の件数は各機関において集計中))

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	8,002	(相談 23,281)
仲裁センター	不明	
自賠責保険・共済紛争処理機構	312	(相談 2,399)

(5) 相談・苦情・紛争の受入・送出件数

	受入・送出件数(平成16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	-	-	-	-	-	-
信託協会	5	15	-	-	-	-
生命保険協会	-	-	-	-	-	-
全国貸金業協会連合会	-	36,953	-	3,853	-	-
全国銀行協会 ※	① 125	② 19	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-	-
日本商品投資販売業協会	-	-	-	-	-	-
日本損害保険協会	-	-	-	-	-	-
全国農業協同組合中央会	-	-	2	-	-	-
不動産証券化協会	3	-	-	-	-	-
前払式証票発行協会	-	-	-	-	-	-
全国漁業協同組合連合会	-	-	-	-	-	-

(注)本計数は申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。

— 統計なし。

※ 東京の銀行よろず相談所の平成16年12月の件数(サンプル調査)。

①他機関からの紹介。

②具体的な相談に入らず、他機関を案内したものを含む。

(6) 相対交渉による解決不調移送件数

	苦情件数	解決件数	解決不調による移送件数（平成16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	7	5	0	－	0	2
信託協会	14	8	0	0	－	6
生命保険協会 ※3	356	259	4（自前の内）	－	23 ※2	80
	0	0	0	－	0	－
全国貸金業協会連合会 ※4	1,864	411	0	－	－	1,453
	5,734	3,062				2,672
全国銀行協会 ※5	64	27	0	0	－	37
	711	統計なし				
全国信用金庫協会	80	52	0	0	－	28
	254	142	0	0	－	112
全国信用組合中央協会	25	8	0	1	－	16
	17	統計なし				
全国労働金庫協会	23	22	0	0	－	1
抵当証券業協会	0	0	0	－	－	0
投資信託協会	26	26	0	0	－	0
日本証券業協会	498	405	0	－	93	－
	356	300	0	－	56	－
日本証券投資顧問業協会	36	28	0	1	0	7
日本商品先物取引協会 ※6	114	67	0	－	19	28
	77	22	0	－	16	39
日本商品投資販売業協会	0	0	0	0	－	0
日本損害保険協会	657	318	3	0	4	332
	264	83	2	0	0	179
全国農業協同組合中央会	39	20	0	0	－	19
	304	179	0	1	－	124
不動産証券化協会	0	0	0	0	－	相談のあった3 件のうち2件は 弁護士への相 談、警察への被 害届の提出等を 勧めた
前払式証票発行協会	4	4	0	－	－	－
全国漁業協同組合連合会	1	1	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 15年度受付たものを、16年度に移送したものを含む。

※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 36件、継続中 1件。

下段は、東京以外の銀行よろず相談所の件数（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 日本商品先物取引協会のあっせんについては、苦情手続を経ずに直接申立てられたものもある。（件数はP4参照）