

運用面の状況について

資料2-3

(1) 利用者へのPRについて

○が前回評価時点(16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				媒 体	
	連絡先	規則	概要	連絡先	規則	概要	連絡先	規則	概要	連絡先		
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、金融なんでも百科(金融広報中央委員会発行誌)
生命保険協会	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	新聞広告、刊行物
全国貸金業協会連合会	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	週刊誌、新聞広告、機関誌、行政の広報紙等
全国銀行協会	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	新社会人・新大学生向け雑誌広告、タウンページ広告、ケーブルテレビ広告、ラジオ広告、リビング紙広告、消費者向け各種パンフレット、高校生向けゲームソフト、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	○	○	○				○					顧客向けPR誌、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				○		○						
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、新聞広告
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	○	○	●	○	○	●					●	協会刊行物、機関誌、金融なんでも百科
日本損害保険協会	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	協会刊行物
全国農業協同組合中央会	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	「JAバンク」のホームページ、雑誌等
不動産証券化協会	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	会報誌、「投資商品としての不動産証券化商品チェックポイント」(詳細版)をホームページにアップ
前払式証券発行協会	○		○	○		○						会報誌、刊行物、パンフレット、リーフレット
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。

協会から各企業に対して、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		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			媒 体
	連絡先	規則	概要	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					○	○							
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(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ヶ所)、生命保険懇談会(全国54ヶ所で定期的に、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	47都道府県協会を通じて、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)」及び「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、銀行とりひき相談所リーフレット・ポスター、ならびに弁護士会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	
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等に、未公開株の勧誘に関する注意喚起のため、リーフレット【未公開株の勧誘にはご注意ください】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	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
前払式証券発行協会	全国の消費生活センター、商工会議所、財務局、財務事務所に連絡先を記載したリーフレット「商品券等の発行についてのご案内」を配布
全国漁業協同組合連合会	

(2) 講師派遣等の協力実績一覧表

	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	【テーマ】 やさしい信託のはなし～金融商品の選択、信託、遺言信託について～ 【主催者】 川崎市消費生活情報センター	1	【テーマ】 わが国の信託の現状と信託銀行の役割 【主催者】 独立行政法人教員研修センター主催講座	1	【テーマ】 遺言信託制度 【主催者】 君津市消費者大学		
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、消費者行政機関等を対象に業界動向について説明し、意見・要望を聴取する会を開催 ・消費者行政機関、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			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		
生命保険文化センター	293	・消費者行政等主催学習会 224回 (一般消費者対象/延べ受講者8,058名) ・金融広報委員会主催学習会 15回 (一般消費者対象/延べ受講者480名) ・相談員対象の勉強会 51回 (消費者行政機関及び消費者団体と連携/延べ受講者1,042名)	171	・大学・短大を中心とした実学講座 171回 (121校/延べ受講者10,535名)	41	・企業、官公庁等主催学習会 (延べ受講者3,023名)		
全国貸金業協会連合会	6	【東京都協会】 東京消防庁や(社)築地市場協会などへ講師を派遣して、最近被害が増えている振り込め詐欺への対応、多重債務に陥った場合の対応と相談先など基本的な内容を中心に、ヤミ金融被害をいかに防ぐかを講義						
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	31	【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、多重債務問題、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	4	【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など 【相手先(主催者等)】 大学、高校、小学校など 【受講者】 大学生、高校生、小学生	9	【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、多重債務問題、預金者保護法など 【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		
全国信用金庫協会							4	苦情・相談の受入体制及び具体的事例等を説明
全国信用組合中央協会								
全国労働金庫協会								
投資信託協会	1	【テーマ】 投資信託のイロハ～投資信託って、どんな商品～ 【主催者】 三島市教育委員会 【受講者】 30歳以上の市民			1	【テーマ】 投資信託について 【主催者】 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 【受講者】 同協会会員等		
日本証券業協会							5	証券取引に関する苦情相談事例の紹介
日本証券投資顧問業協会							3	オンライン研修等で苦情の状況と改善点を説明
日本商品先物取引協会	81	研修会及び情報交換等						
日本商品投資販売業協会								
日本損害保険協会	109	【テーマ】 くらしの中の危険と損害保険、損害保険の基礎知識、損害保険の上手な選び方、自然災害と損害保険 【対象】 全国の消費生活センター等	74	【テーマ】 交通事故とその責任、自転車の交通事故とその責任 【対象】 高等学校等 【テーマ】 くらしの中の危険と損害保険、損害保険の基礎知識、損害保険業界の現状 【対象】 大学	14	【テーマ】 損害保険に関する基礎知識及び事例研究、医療保険に関する基礎知識及び専門知識、損害保険業界の相談・苦情対応状況 【対象】 消費者団体等		
全国農業協同組合中央会							5	相談所全国連絡会等の場において、相談所の活動状況、環境、苦情対応等について説明
不動産証券化協会								
前払式証票発行協会							3	会員企業の社内研修会で、前払式証票の規則等に関する法律の概要等を説明
全国漁業協同組合連合会								

(3) 相談・苦情・紛争の受付体制

平成18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	※2 3		3		
信託協会	1		5		
生命保険協会	※3 3	2		11	消費生活アドバイザー
	※2 49		69		
全国貸金業協会連合会	1	3	19		
※1	50	100	50		
全国銀行協会 ※5	1	5	7	1	消費生活コンサルタント FP技能士(2)
	54	26	84	6	
全国信用金庫協会	※2 2	2	3		
	6		15		
全国信用組合中央協会	※2 1		2		
	5		9		
全国労働金庫協会	※2 3		5		
投資信託協会	1	1			
日本証券業協会	2	10			
		5	17		
日本証券投資顧問業協会	※3 1	1			
日本商品先物取引協会	※3 12	12			
	8	8			
日本商品投資販売業協会			1		
日本損害保険協会	※2 3	5	4	4	
	10	60	32		
全国農業協同組合中央会	※4 1	※4 2			
	47	20	104		
不動産証券化協会	※6 1		2		
前払式証票発行協会	※2 4		4		
全国漁業協同組合連合会	※2 3		3		
	34		34		

(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 上段は東京の銀行とりひき相談所、下段は東京以外の銀行とりひき相談所の人員数。
- ※6 ただし、非専従

(4) 相談・苦情・紛争の取扱件数等一覧表

	取扱件数（平成17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	15	1		
信託協会	※2 675	※1 21		
生命保険協会	9,279 4,977	5,028 1,870	33	
全国貸金業協会連合会 ※3	5,216 62,395	438 4,258		
全国銀行協会 ※4	12,687 35,863	※1 120 567		
全国信用金庫協会	※2 981 206	※1 66 249		
全国信用組合中央協会	※2 53 405	※1 30 4		
全国労働金庫協会	※2 30	※1 47		
投資信託協会	※2 181	※1 30		
日本証券業協会	3,710 3,658	652 330	※5 93 65	
日本証券投資顧問業協会	27	25		1
日本商品先物取引協会	※6 3,322 2,157	153 66	122 86	
日本商品投資販売業協会	1			
日本損害保険協会 ※7	22,347 66,198	868 370	12	
全国農業協同組合中央会	※1 37 617	40 322		
不動産証券化協会	3	1		
前払式証票発行協会	※2 426	19		
全国漁業協同組合連合会		1		1

(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道府県協会の速報値。

※4 上段は東京の銀行とりひき相談所、下段は東京以外の銀行とりひき相談所の件数。

※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17年度）

日本損害保険協会 調停委員会	5	
交通事故紛争処理センター	7,582	(相談 21,718)
仲裁センター	不明	
自賠償保険・共済紛争処理機構	542	(相談 2,394)

(5) 相談・苦情・紛争の受入・送出件数一覧表

	受入・送出件数（平成17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	15		1			
信託協会	3	25				
生命保険協会						
全国貸金業協会連合会		12,287		2,238		
全国銀行協会 ※1	※2 133	※3 25				
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						
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	3		1			
前払式証票発行協会	19	19				
全国漁業協同組合連合会						

(注) 本係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。

※1 東京の銀行とりひき相談所の平成17年12月の件数（サンプル調査）。

※2 他機関からの紹介。

※3 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17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	1	1				
信託協会	21	14				7
生命保険協会 ※3	320	211	3		※2 33	83
全国貸金業協会連合会 ※4	438 4,258	107 2,204				331 2,053
全国銀行協会 ※5	120 567	31	統計なし			89
全国信用金庫協会	66 249	59 131				7 118
全国信用組合中央協会	30 4	17	統計なし			13
全国労働金庫協会	47	47				
投資信託協会	30	30				
日本証券業協会	652 330	559 265			93 65	
日本証券投資顧問業協会	25	15		1		9
日本商品先物取引協会 ※6						
日本商品投資販売業協会						
日本損害保険協会 ※7	868 370	609 98	16 3		5 1	238 268
全国農業協同組合中央会	40 322	28 184				12 138
不動産証券化協会	1	1				
前払式証票発行協会	19	19				
全国漁業協同組合連合会						

(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・相談を受付けており、上段は東京協会。下段は46道府県協会の速報値。

※5 苦情件数には、要望を含む。

上段は、東京の銀行とりひき相談所の件数。その他のうち、要望88件、継続中1件。

下段は、東京以外の銀行とりひき相談所の件数(苦情件数を除き、本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)。

※7 解決件数は平成18年4月末現在調査