

平成20年度の苦情・紛争解決支援の取組みについて

平成21年6月19日

第40回金融トラブル連絡調整協議会

目次

	(ページ数)
I 苦情・紛争解決支援機関	1～3
II 結果の公表状況及び外部評価	4
III 相談及び苦情・紛争解決支援の状況	5
IV 周知の取組み状況	6
V 機関間連携の取組み状況	7～9
(注) 凡例・各項目の解説	10～15
(参考) 業界団体における相談・苦情・紛争の件数(平成15～20年度)	16

○ 対象業界団体・自主規制機関(五十音順、括弧内は略称。)

外国損害保険協会 (FNLIA)	投資信託協会 (投信協)
金融先物取引業協会 (金先協)	日本貸金業協会 (貸金協)
J F マリンバンク相談所	日本少額短期保険協会 (SSI)
信託協会 (信託協)	日本証券業協会 (日証協)
生命保険協会 (生保協)	日本証券投資顧問業協会 (顧問協)
全国銀行協会 (全銀協)	日本商品先物取引協会 (日商協)
全国 J A バンク相談所	日本商品投資販売業協会 (商品ファンド協会)
全国信用金庫協会 (全信協)	日本損害保険協会 (損保協)
全国信用組合中央協会 (全信中協)	不動産証券化協会 (ARES)
全国労働金庫協会 (労金協会)	前払式証票発行協会 (前証協)

I 苦情・紛争解決支援機関

業界団体名	1. 苦情解決支援機関					2. 紛争解決支援機関						
	名称	設置場所等	苦情解決支援従事者数等	アクセス方法等	取り扱う苦情の範囲	有無	名称	実施場所等	紛争解決支援委員数、委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	取り扱う紛争の範囲
外国損害保険協会	特になし	1箇所 (東京)	合計2名 ・専従者1名(常勤1名) ・非専従者1名(常勤1名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00～12:00、13:00～17:00)	会員の行う損害保険業務に関する苦情、相談	×	—	—	—	—	—	—
金融先物取引業協会	苦情相談室	1箇所 (東京)	合計3名 非専従者3名(常勤3名)	電話(土日祝日など協会休日を除く9:00～17:00) フリーダイヤル) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く9:00～17:00) FAX・手紙・電子メール	会員の行う金融先物取引業務に関する苦情、相談	○	苦情相談室	1箇所 (東京)	2名 (弁護士)	あつせん	有料 ・あつせん申立金(請求金額に応じて2千円～5万円) ・その他あつせんに係る費用(金額又は一部を当事者が負担)	会員の行う金融先物取引業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの
JFマリンバンク相談所	JFマリンバンク相談所	37箇所 (東京都千代田区、及び各都道府県信用漁業協同組合連合会本店・本所所在地)	合計74名 非専従者74名(常勤74名)	月曜日～金曜日 9:30～12:00及び13:00～17:00 (祝日及び金融機関の休業日を除く) 電話での受付を原則とし、FAX、メール、文書においても受け付けるが、その後の対応は電話にて行う。 ※フリーダイヤルは設置	会員の行う業務(信用事業)に関する苦情、相談	△	—	3箇所 (東京:東京三弁護士会仲裁センター)	弁護士	あつせん、調停、仲裁	有料 (成立手数料の2分の1の金額は申立人負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
信託協会	信託相談所	1箇所(東京)	合計7名 専従者1名(常勤1名) 非専従者6名(常勤6名)	電話(土日祝日など協会休日を除く9:00～17:15) フリーダイヤル) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く9:00～17:15) FAX・手紙(回答は電話)	加盟している信託銀行等の信託兼営金融機関および信託会社の信託業務、併營業務、銀行業務に関するもの	○	①あつせん委員会 ②(委託先)	①東京 ②3箇所 (東京:東京三弁護士会仲裁センター)	①5名(弁護士2、消費生活相談員2、事務局1) ②弁護士	①あつせん ②あつせん、調停、仲裁	①申出人は無料 ②有料 (成立手数料の2分の1の金額は申立人負担)	①信託兼営金融機関が営む信託業務、信託会社が営む信託業務及び信託業法第21条第1項に規定する業務 ただし、以下のものは除く。 ・取引の名義が当該申出人本人ではない場合(但し、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。) ・紛争の原因である取引の取引日から5年が経過している場合 ・訴訟が終了若しくは訴訟中、又は民事調停が終了若しくは民事調停中のものである場合 ・過去にあつせん委員会によるあつせんを受け、その手続が終了したものである場合 ・他の機関によるあつせん委員会によるあつせんを受け、その手続が終了したものである場合等 ②原則として、あつせん委員会が対象としない業務
生命保険協会	生命保険相談所	54箇所 各都道府県の県庁所在地(東京都は千代田区) ただし、北海道は札幌市、苫小牧市、函館市、旭川市、釧路市、北見市に、福岡県には福岡市の他に北九州市に配置	合計135名 うち専従者20名(常勤6名 非常勤 14名) うち非専従者115名(常勤 115名)	電話(平日9:00～17:00) 面談(本部と各地方連絡所にて、平日の原則9:00～17:00) 手紙 地方連絡所の事情等により本部を紹介する場合は事務用のフリーダイヤル番号を知らせている。	会員の行う生命保険業務に関する苦情、相談	○	裁定審査会	1箇所(東京) なお、事情聴取については、全国53カ所で平成21年度からTV会議方式にて実施することを決定	7名(弁護士、消費生活相談員) なお、平成21年度から増員し、9名とすることを決定	裁定	無料	生命保険相談所・連絡所が苦情の申出を受け、相談所・連絡所のあつせんにも拘わらず、原則1カ月を経過しても当事者間でなお問題が解決しない場合で、契約者等から紛争として裁定の申立があったもの。ただし、以下のものは除く。 ・訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のもの。 ・不当な目的でみだりに裁定の申立をしたと認められるもの。 ・会社の経営方針や職員個人に係る事項。 ・事実認定が著しく困難な事項など申立内容がその性質上裁定を行うに適当でないと思われるとき。

I 苦情・紛争解決支援機関

業界団体名	1. 苦情解決支援機関					2. 紛争解決支援機関						
	名称	設置場所等	苦情解決支援従事者数等	アクセス方法等	取り扱う苦情の範囲	有無	名称	実施場所等	紛争解決支援委員 数、委員の属性	紛争解決支援 の内容	費用負担	取り扱う紛争の範囲
全国銀行協会	銀行とりひき相談所	51箇所 (札幌、青森、盛岡、 仙台、秋田、山形、福 島、水戸、宇都宮、前 橋、さいたま、千葉、 東京、横浜、新潟、甲 府、松本、静岡、富 山、金沢、福井、岐 阜、大垣、名古屋、 津、大津、京都、大 阪、神戸、奈良、和歌 山、鳥取、松江、岡 山、広島、下関、徳 島、高松、松山、高 知、北九州、福岡、久 留米、佐賀、長崎、佐 世保、熊本、大分、宮 崎、鹿児島、那覇)	合計171名 専従者21名(常勤21 名) 非専従者150名(常勤 150名)	①銀行取引に関する苦情の受 付け 電話(銀行休業日を除く平日の 9:00～17:00) 面談(銀行とりひき相談所全国 51箇所 銀行休業日を除く平日 の9:00～17:00) 手紙 全銀協HP ②カウンセリングサービス 電話(銀行休業日を除く平日の 10:00～12:00、13:00～17:00(水 曜、金曜は～19:00) 全国一律 通話料金)のIP電話) 面談(東京: 銀行休業日を除く 平日の10:00～12:00、13:00～ 17:00(水曜、金曜は～19:00)、 大阪: 銀行休業日を除く水曜 日の10:00～12:00、13:00～16:00)	全国銀行協会の正会 員および準会員であ る銀行の業務に関す る苦情	○	①あっせん委員会 ②(委託先)	①1箇所(東京) その他、あっせん委員 会が必要と判断した 場合には、全国50箇 所の銀行協会におい て電話会議によるあ っせん手続を行うこと ができる。 ②10箇所 (札幌、仙台、東京三 弁護士会、名古屋、 京都、大阪、神戸、福 岡: 各弁護士会仲 裁センター)	①5名 (弁護士、消費者問 題専門家等) ②弁護士	①あっせん ②あっせん、 調停、仲裁	①無料 (会員銀行は委員会が受理し た案件1件につき事案手数料 2万円を負担) ②有料 (成立手数料(通常は会員銀 行と折半))	①苦情のうち、会員銀行と顧客との間では解決 ができず、顧客または会員銀行から「あっせん 委員会」のあっせんにより解決を図りたいとの申 出があるもの。ただし、以下のものは除く。 ・取引の名義が当該顧客本人でない場合(た だし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は 除く。 ・紛争の原因である取引の取引日から5年が経 過している場合 ・訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が 終了もしくは民事調停中のものである場合 ・過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、 その手続が終了したものである場合 ・他の機関によるあっせん、仲裁等の紛争解決 手続が終了または手続中のものである場合 ②証券業務(ただし、有価証券関連ではないデリ バティブ取引に係るものを除く。)に関するもの である場合 ・会員銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀 行員個人に係わる事項等、事柄の性質上、あ っせん手続の利用が適当でないと認められる場 合 ・申立てが申立書の記載内容全体からして失当 であることが明らかである場合 ・不当な目的で、もしくはみだりにあっせんの申 立てをしたと認められる場合 ②顧客が弁護士会の仲裁センターを利用する意 思があるもの。
全国JAバンク相談所	JAバンク相談所	48箇所(47都道府県 庁所在地(東京2箇 所))	合計123名 専従者14名(常勤14 名) 非専従者109名(常勤 109名)	電話(平日原則9:00～17:00) なお、一部都道府県相談所では 9:00以前から受け付けている。 面談(各都道府県事務所 平日 9:00～17:00) FAX・手紙 一部では電子メールでも受け付 ける。	全国の農業協同組 合、各都道府県の信 用農業協同組合連合 会等(以下「会員機 関」という)が行う貯 金、貸出等の信用事 業の業務に関連する もの。	△	—	18箇所(仙台、山形、 東京三弁護士会、横 浜、埼玉、山梨、新 潟、静岡、愛知、大 阪、京都、兵庫、広 島、岡山、愛媛、福 岡: 各弁護士会紛 争解決センター)	弁護士	あっせん、調 停、仲裁	有料 (成立手数料の2分の1の金 額は申立人負担)	会員機関の行う信用事業の業務に関する苦情 について、会員機関等の説明では納得を得られ ない申出人、または、2か月以上にわたり苦情の 解決が図られていないとする申出人から、その 旨の申し出を受けたもの。
全国信用金庫協会	全国しんきん相談所 (この他に11箇所の 地区しんきん相談所 がある)	1箇所(東京)	合計4名 専従者2名(常勤2 名) 非専従者(常勤2名)	電話(平日9:00～12:00、1 3:00～17:00) 面談(東京の全国信用金庫協 会応接室 平日9:00～12:0 0、13:00～17:00) FAX・手紙	会員信用金庫の取り 扱い業務に関するも の。	△	—	3箇所 (東京: 東京三弁護 士会の仲裁センター)	弁護士	あっせん、調 停、仲裁	有料 (成立手数料の2分の1の金 額は申立人負担)	会員信用金庫の取り扱い業務に関するもの。
全国信用組合中央協会	しんくみ苦情等相談 所	7箇所(東京2箇所、 前橋、新潟、甲府、名 古屋、大阪)	合計8名 非専従者8 名(常勤8名)	電話(土日祝日など協会休日 を除く9:00～17:00) 面談(東京 土日祝日など協会 休日を除く9:00～17:00) FAX・手 紙	会員信用組合の行 う業務に関するもの	△	—	3箇所 (東京: 東京三弁護 士会の仲裁センター)	弁護士	あっせん、調 停、仲裁	有料 (成立手数料。通常は会員信 用組合と折半)	原則として、個人のお客様で、信用組合或いは しんくみ苦情等相談所へ申し出てから3か月以 上に亘り解決していないもの。
全国労働金庫協会	ろうきん相談所	1箇所(東京都)	合計6名 専従者1名(常勤1 名) 非専従者5名 (常勤5名)	電話(土日祝日など労働金庫協 会休日を除く9:00～17:00 フリー ダイヤル) 面談(東京 土日祝日など労働 金庫協会休日を除く9:00～17:00) FAX・手紙(電話回答)	会員金庫が行う業務 に対する顧客等から の苦情・相談	△	—	3箇所 (東京: 東京三弁護 士会の仲裁センター)	弁護士	あっせん、調 停、仲裁	有料 (成立手数料の2分の1の金 額は申立人負担)	原則として、「ろうきん相談所」への申し出から3 か月以上にわたり、当該会員金庫との当事者間 において苦情が解決しないもの。
投資信託協会	投資者相談室	1箇所(東京都)	合計6名 専従者1名(常勤1 名) 非専従者5名(常勤5 名)	電話(土日祝日など協会休日 を除く9:00～17:00)、 面談(9:00～17:00) FAX・手紙 及び 5団体でフリーダイヤルを 設置 (注)5団体名 投資信託協会、日本証券業協 会、金融先物取引業協会、日本 証券投資顧問業協会、日本商 品投資販売業協会	正会員の営む投資信 託及び投資法人に係 る金融商品取引業に 関する苦情、相談	△	—	3箇所(東京: 東京三 弁護士会の仲裁セン タ)	弁護士	あっせん、調 停、仲裁	有料 ・申込み手数料(協会が負 担) ・期日手数料(申込人負担分 を3回まで負担) ・成立手数料(当事者で負 担)	投資信託受益証券等の直接募集及び解約に関 する苦情について、正会員からの説明で納得が 得られないもので苦情申出人の希望による(原 則3ヶ月以上にわたる正会員との相対交渉後)。
日本貸金業協会	相談センター	48箇所 (各都道府県庁所在 地。本部)	合計159名 専従者23名(常勤23 名) 非専従者136名(常 勤136名)	電話(土日祝日など協会休日 を除く9:00～17:30 ナビダイヤル) 面談(土日祝日など協会休日 を除く9:30～17:30) FAX・手紙(回答は電話)	会員・非会員の行 う業務に関する苦 情、相談	×	—	—	—	—	—	—

I 苦情・紛争解決支援機関

業界団体名	1. 苦情解決支援機関					2. 紛争解決支援機関						
	名称	設置場所等	苦情解決支援従事者数等	アクセス方法等	取り扱う苦情の範囲	有無	名称	実施場所等	紛争解決支援委員数、委員の属性	紛争解決支援の内容	費用負担	取り扱う紛争の範囲
日本少額短期保険協会	苦情相談窓口	1箇所 (東京)	合計4名 専従者4名(常勤4名)	電話(土日祝日など協会休日を除く9:00～17:00 フリーダイヤル) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く9:00～17:00) FAX・手紙(回答は電話)	会員の行う業務に関する苦情、相談	○	裁定審査会	1箇所 (東京)	4名 (弁護士、学識者)	調停、裁定	無料	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
日本証券業協会	証券あつせん・相談センター	東京、大阪	合計21名 専従者13名(常勤13名) 非専従者8名(常勤8名)	電話フリーダイヤル(年末年始を除く平日9:00～17:00) 電子メール FAX・手紙	協会員である証券会社、銀行等の金融機関又は金融商品仲介業者が行う業務に関するもの(金商法77条)	○	証券あつせん・相談センター	全国(都道府県庁所在地(北海道においては、札幌、旭川、函館又は釧路。))	31名、弁護士	あつせん	有料(申立人の請求額に応じ2000円～5万円までのあつせん申立手数料)	協会員及びその金融商品仲介業者が行う有価証券の売買その他の取引等
日本証券投資顧問業協会	苦情相談室	1箇所(東京)	合計2名 非専従者2名(常勤2名)	電話(土日祝日など協会休日を除く9:00～17:15 フリーダイヤル) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く9:00～17:15) FAX・手紙(回答は電話)	会員および非会員の行う業務に関する苦情、相談	△	－	3箇所 (東京:東京三弁護士会仲裁センター)	弁護士	あつせん、調停、仲裁	有料 ①申立手数料(協会負担) ②期日手数料(申立人負担分は協会が負担) ③成立手数料(当事者で負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
日本商品先物取引協会	相談センター	3箇所 (東京都、愛知県、大阪府)	合計11名 ・専従者11名(常勤11名)	電話(土日祝日など協会休日を除く9:00～18:00、東京以外は～17:00) 面談・FAX・手紙(回答は電話)	会員の行う国内商品先物取引の受託業務に関する相談、苦情	○	あつせん・調停委員会	5箇所 (東京都、北海道、愛知県、大阪府、福岡県)	43名 (弁護士、法律学者、その他本会が認める者)	あつせん 調停(あつせん前置)	申出人は無料 会員は紛争(あつせん・調停)一事件につき5万円負担	会員の行う国内商品先物取引の受託業務に関する紛争
日本商品投資販売業協会	苦情相談室	1箇所(東京)	合計2名 非専従者2名(常勤2名)	電話①協会専用(土日祝日など協会休日を除く9:00～17:00)②金融商品苦情相談窓口(土日祝日など協会休日を除く9:00～17:00 フリーダイヤル) 面談(東京 土日祝日など協会休日を除く9:00～17:00) 電子メール・FAX	会員の行う業務に関する苦情、相談	△	－	3箇所 (東京:東京三弁護士会仲裁センター)	弁護士	あつせん、調停、仲裁	有料 申立手数料(協会が負担) 期日手数料(申立人負担分を協会が負担) 成立手数料(当事者で負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。
日本損害保険協会	・そんがいほけん相談室 ・自動車保険請求相談センター	・そんがいほけん相談室11箇所、自動車保険請求相談センター48箇所の合計59箇所(そんがいほけん相談室は札幌、仙台、東京、静岡、金沢、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、那覇。自動車保険請求相談センターは全国47都道府県の県庁所在地(福島県は郡山、三重県は四日市に設置)、および立川。)	合計112名 ・専従者82名(常勤68名、非常勤14名) 非専従者30名(常勤30名)	・電話 月曜日～金曜日(祝日を除く) 東京本部そんがいほけん相談室 9時～18時(フリーダイヤルあり) その他は9時～12時および13時～17時 ・面談 月曜日～金曜日(祝日を除く) 東京本部そんがいほけん相談室 9時～18時 その他は9時～12時および13時～17時 ・協会のwebサイトを通じた相談は現在休止中	保険会社以外の損害保険契約関係者からの、損害保険契約、保険会社が提供するサービスもしくは営業活動等にかかわる申し出	○	損害保険調停委員会	2箇所 (東京・大阪)	10名 <内訳> (弁護士4名、消費生活相談員4名、学識経験者2名)	調停	無料。 ただし、意見聴取に出席するための交通費、資料のコピー代や郵送料等は当事者の負担となる。 また、専門家の意見書の取付けが必要である場合、一部の費用を当事者負担とする場合がある。	会員会社の営業活動等に係る苦情で、原則として2か月を経過しても契約関係者との間で解決できないもので、かつ以下に該当しないもの。 (1) 相手方である会社の経営方針や役員員個人に係るものであること (2) 訴訟終了もしくは訴訟係属中であること、他の調停手続等が終了し、もしくは調停手続中であること (3) 損害保険業界関係の紛争処理機関の対象案件であること (4) 過去に損害保険調停委員会に調停が申し立てられたものであること (5) 時効が成立していること
不動産証券化協会	苦情相談室	1箇所(東京都港区)	合計3名 ・非専従者3名(常勤3名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く平日10:00～17:00) ・電子メール ・FAX、手紙	当協会会員の組成、運表、販売する不動産証券化商品に対する苦情のうち下記のものの。 1. 不動産特定共同事業法に基づく商品に関する苦情 2. 不動産を直接の裏付資産とする資産流動化型商品に関する苦情 3. 不動産を直接の運用対象とする資産運用型商品に関する苦情	△	－	3箇所 (東京:東京三弁護士会仲裁センター)	弁護士	あつせん、調停、仲裁	有料 ・申立手数料(協会負担) ・期日手数料(申立人負担分を協会が負担) ・成立手数料(当事者で負担)	苦情解決支援手続が不調になったもののうち、申立人が弁護士会仲裁センターの利用を希望した場合。
前払式証票発行協会	名称なし。	1箇所(東京)	合計4名 非専従者4名(常勤4名)	電話(土日祝日など協会休日を除く9:30～17:30) 面談(同上) FAX・手紙	会員の行う前払式証票の発行に係る業務に関する前払式証票購入者等からの苦情、相談	△	－	3箇所 (東京:東京三弁護士会仲裁センター)	弁護士	あつせん、調停、仲裁	有料 (4回目以降の期日手数料および成立手数料は申立人負担)	会員の行う業務に関する苦情のうち、当事者間で解決できないもの。

Ⅱ 結果の公表状況及び外部評価

業界団体名	1. 苦情解決支援結果の公表状況			2. 紛争解決支援結果等の公表状況			3. 外部評価		
	公表の有無	公表方法等	公表内容	公表の有無	公表方法等	公表内容	評価制度の有無	外部評価のしくみ	結果の公表の有無
外国損害保険協会	○	協会HP(年2回4月、10月)	苦情解決支援件数	×	—	—	×	—	—
金融先物取引業協会	○	協会HP(年2回6月、12月)、機関誌(季刊)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	○	協会HP(年2回6月、12月)、機関誌(季刊)	紛争解決支援件数、解決事案の紹介	×	—	—
JFマリンバンク相談所	×	—	—	×	—	—	×	—	—
信託協会	○	協会HP(年4回4、7、10、1月)、機関誌(年4回5、8、11、2月)	苦情解決支援件数、事案の紹介	○	協会HP(年4回4、7、10、1月)、機関誌(年4回5、8、11、2月)	紛争解決支援件数	○	信託相談所の運営に関して、第三者(学者・消費者行政機関・学識経験者・弁護士)から意見を聴取し、今後の運営改善に役立てることを目的として、「信託相談所運営懇談会」を設置し、年2回開催。	×
生命保険協会	○	協会HP、広報紙年6回(四半期、半年毎)	苦情解決支援件数・支援状況、主な苦情の内容	○	協会HP、広報紙年6回(四半期、半年毎)	紛争解決支援件数・支援状況、取り扱った全事案の紹介	○	業務の公正・円滑な運営を図るため、第三者(学者・弁護士・医師・消費者団体関係者)委員等による裁定諮問委員会を設置し、年2回、相談所ならびに裁定審査会の運営状況についてチェックし、意見・提言を行っている。	×
全国銀行協会	○	協会HP(年1回6月)、機関誌(毎月)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	○	協会HP(四半期毎)、機関誌(毎月)	紛争解決支援件数、事案の概要とその結果	○	銀行とりひき相談所における苦情解決支援、およびあっせん委員会における紛争解決支援の公正・円滑な運営に関して、外部有識者の意見を聴取し、苦情・紛争解決支援手続の改善に役立てるため、「あっせん委員会運営懇談会」を設置し、原則として年1回以上開催。	○
全国JAバンク相談所	○	JAバンクHP(年1回)、関係業界紙(半期毎)	苦情解決支援件数	○	JAバンクHP(年1回)、関係業界紙(半期毎)	紛争解決支援件数	○	第三者である外部委員による運営懇談会を設置して、年1回、評価などの意見を求めている。	×
全国信用金庫協会	○	協会HP(毎月)、機関誌(年1回、7月)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	×	これまで紛争解決支援を行ったことがないため。行った場合は、個人情報に留意しつつ開示したい。	—	○	第三者(学者・弁護士・消費者相談機関関係者)委員等による「しんきん相談所運営懇談会」を設置し、年1回、相談所の運営状況を報告し、その適格性についてチェックし、評価・勧告を受けることになっている。	×
全国信用組合中央協会	○	協会HP(半期毎に更新)	相談件数、苦情解決支援件数	×	(平成21年度以降の公表を検討中)	—	×	—	—
全国労働金庫協会	○	協会HP(年2回4月、10月)	苦情解決支援件数とその内訳	×	これまで紛争解決支援を行ったことがないため。行った場合は公表予定。	—	×	—	—
投資信託協会	○	協会HP(年2回4月、10月)、機関誌(HPと同じ)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	×	事案がないことによる。(事案があればHP等で公表する予定)	—	×	—	—
日本貸金業協会	○	協会HP(毎月)、機関紙(毎月)	苦情解決支援件数(内容別)	×	—	—	×	—	—
日本少額短期保険協会	×	—	—	×	—	—	×	—	—
日本証券業協会	○	協会ホームページ 1か月に1回	苦情解決支援件数	○	協会ホームページ 四半期ごと	紛争解決支援件数、解決事案の紹介	×	当協会では、第三者の弁護士を特別顧問として招聘し、有識者からの意見、助言等を受けるものとしていることから、外部評価に準ずる評価を受けているものと考えているから。	—
日本証券投資顧問業協会	○	協会HP(年1回6月)、機関誌(四半期)	苦情解決支援件数、事案の概要紹介	○	協会HP(年1回6月)、機関誌(四半期)	紛争解決支援件数	×	—	—
日本商品先物取引協会	○	協会HP(適宜)会報(四半期)事業報告書(年1回)	苦情、相談の件数 事案の概要等	○	協会HP(適宜)会報(四半期)事業報告書(年1回)	紛争(あっせん・調停)の件数 事案の概要等	×	外部評価制度はないが、本会の理事は業界関係者ではない第三者の学識経験者が過半数を占めており、理事会においてこれら第三者理事と適宜議論し、必要に応じ改善している。	—
日本商品投資販売業協会	○	協会HP(年2回4、10月)	苦情解決支援件数	○	協会HP(年2回4、10月)	紛争解決支援件数	×	—	—
日本損害保険協会	○	「損保協会 お客様の声レポート」として、協会HPにて公表(年5回、四半期・年次)	苦情解決支援件数と傾向分析、事案の概要紹介	○	協会HP(年1回、2008年度は8月公表)	紛争解決支援件数、受理・不受理、解決・不調事案の紹介	×	—	—
不動産証券化協会	○	事業報告書(年1回)	相談・苦情件数	×	これまで、弁護士会仲裁センターを利用した紛争解決支援を行うに至った事案がない。今後紛争事案が発生した場合には、苦情事案と同様に金融トラブル連絡調整協議会への報告を通じて公表する予定。	—	×	苦情解決支援件数が少なく、紛争解決支援に至っては行ったことがないので、現在のところ必要性がないと考えているから。	—
前払式証票発行協会	○	事業報告書、協会HP(年1回8月)	相談・苦情解決件数	○	広報誌(随時)紛争に至った例はなく公表実績なし。	紛争解決支援件数、解決事案の紹介(いずれも予定)	×	—	—

Ⅲ 相談及び苦情・紛争解決支援の状況

業界団体名	1. 相談状況	2. 苦情解決支援状況							3. 紛争解決支援状況								
	相談件数	申立件数	前年度 引継件数	苦情解決支援件数				申立てから終 了までの平均 期間	申立件数	うち 苦情解 決支援から の移行件数	不受理件数	前年度 引継件数	紛争解決支援件数				苦情申立てか ら終了までの平 均期間
外国損害保険協会	1,248件	405件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
金融先物取引業協会	9件	307件	8件	307件	207件	82件	18件	3週間	11件	10件	0件	1件	11件	7件	3件	1件	100日
JFマリンバンク相談所	9件	14件	0件	14件	14件	0件	0件	2週間	0件	—	—	—	—	—	—	—	—
信託協会	822件	28件	2件	30件	17件	—	13件	72日	2件	2件	—	1件	3件	2件	1件	—	210日
生命保険協会	10,100件	7,616件	178件	2,795件	1,926件	782件	87件	51日	82件	82件	8件	28件	102件	51件	2件	49件	240日
全国銀行協会	41,663件	2,590件	80件	922件	621件	128件	173件	32日(注1)	①(注2) 26件 ②(注3) 4件	①26件 ②4件	①3件(注4) ②0件	①0件 ②0件	①23件 ②4件	①6件 ②2件	①3件 ②2件	①14件 ②0件	①102日 ②136日
全国JAバンク相談所	1,485件	444件	71件	497件	369件	46件	82件	41日(注5)	7件	7件	0件	0件	7件	5件	0件	2件	203日
全国信用金庫協会	1,274件	10件	0件	10件	8件	2件	0件	2週間程度	0件	—	—	—	—	—	—	—	—
全国信用組合中央協会	673件	61件	3件	64件	47件	9件	8件	7日	3件	3件	1件	1件	3件	1件	1件	1件	110日
全国労働金庫協会	262件	73件	3件	76件	74件	0件	2件	19日	0件	—	—	—	—	—	—	—	—
投資信託協会	413件	23件	0件	23件	23件	0件	0件	6日	0件	—	—	—	—	—	—	—	—
日本貸金業協会	42,211件	597件	3件	600件	586件	8件	6件	3日	—	—	—	—	—	—	—	—	—
日本少額短期保険協会	19件	19件	3件	19件	15件	0件	4件	7日	0件	—	—	—	—	—	—	—	—
日本証券業協会	8,625件	966件	20件	966件	940件	0件	26件	12日	278件	278件	0件	54件	332件	140件	92件	100件	85日(注6)
日本証券投資顧問業協会	11件(うち、非会員 対象6件)	35件(うち、非 会員対象5件)	0件	35件	28件	6件	1件	9日	5件	5件	0件	2件	7件	7件	0件	0件	143日
日本商品先物取引協会	2,079件	119件	27件	146件	72件	30件	44件	60日	96件	20件	0件	60件	156件	93件	35件	28件	235日
日本商品投資販売業協会	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	—	0件	—	—	—	—	—	—	—	—
日本損害保険協会	76,193件	20,526件	362件	1,504件(注7)	793件(注8)	424件(注8,9)	286件(注8)	(注10)	39件	39件	20件	1件	20件	14件	1件	5件	122日
不動産証券化協会	12件	0件	0件	0件	—	—	—	—	0件	—	—	—	—	—	—	—	—
前払式証票発行協会	712件	1件	0件	1件	1件	0件	0件	7日	0件	—	—	—	—	—	—	—	—

(注1)平成20年8月以降の申立分

(注2)①は、あっせん委員会に関するもの。平成20年10月設置のため、半年間の件数

(注3)②は、弁護士会仲裁センターに関するもの。

(注4)全件、あっせん委員会による決定に基づく不受理である。

(注5)平成20年4月以降の申立分

(注6)紛争解決支援の申立てから起算

(注7)統計処理上、平成20年度申立分のみ

(注8)平成21年5月20日現在

(注9)会員企業からの報告に基づくもの。訴訟等への移行も含む。

(注10)データベースの仕組み上把握不能

IV 周知の取組み状況

業界団体名	1. 業界団体・自主規制機関の取組み		2. 会員企業の取組み			
	媒体を利用した周知の取組み	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続両方の説明	媒体を利用した周知の取組み	販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明	既存顧客に対する苦情・紛争解決支援手続の説明	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明
外国損害保険協会	協会HP	×	HP、募集文書に記載	△	△	△
金融先物取引業協会	HP、パンフレット配布	○	HP、取引説明書	○	○	○
JFマリンバンク相談所	パンフレット配布 JFマリンバンクHP	○	パンフレット	×	△	△
信託協会	協会HP、リーフレット、ポスター、各種パンフレット配布	○	HP、協会のリーフレットの店頭備え置き、ポスターの掲示	○	△	△
生命保険協会	協会HP、パンフレット配布、新聞広告、消費者団体広報誌への広告掲載	○	HP、パンフレット、約款・ご契約のしおり、契約概要、注意喚起情報等	○	△	△
全国銀行協会	協会HP、リーフレット、ポスター、新聞広告、雑誌広告、タウンページ、インターネット広告、電車内ステッカー、ラジオ広告、リビング誌広告等	○	HP、協会のリーフレットの店頭への備付け、ポスターの掲示	△	△	△
全国JAバンク相談所	JAバンクHPおよび一部の中央会HP、パンフレット・ポスター配布	×	HP(一部の会員機関)、パンフレット、ポスター	×	×	△
全国信用金庫協会	協会HP、信金店頭配布用小冊子	×	店頭配布用小冊子	×	×	×
全国信用組合中央協会	協会HP、パンフレット配布	×	パンフレットの店頭備え置き	×	×	×
全国労働金庫協会	協会HP、パンフレット配布	×	パンフレット	×	×	△
投資信託協会	協会HP、ガイドブックやパンフレット配布	○	—	×	×	×
日本貸金業協会	協会HP、パンフレット配布、新聞広告	×	新聞広告、雑誌広告	△	△	△
日本少額短期保険協会	協会HP、社長会	○	HP、パンフレット	○	×	×
日本証券業協会	協会ホームページ、リーフレット配布、新聞広告	○	協会ホームページ、リーフレット配布、新聞広告	×	△	△
日本証券投資顧問業協会	協会HP、パンフレット配布、新聞広告	○	—	×	×	×
日本商品先物取引協会	協会HP、各地消費生活センターへのパンフレットの配布、新聞広告 会員に対し、HPへの掲載のほか、新聞、雑誌等の刊行物への掲載、ポスター、看板、懸垂幕等への掲出、インターネット、電子メール等を利用して顧客に提供するものへの掲載、ビラ、パンフレット、ダイレクト・メール、情報誌等の印刷物への掲載を義務付けている。	○	HPへの掲載のほか、新聞、雑誌等の刊行物への掲載、ポスター、看板、懸垂幕等への掲出、インターネット、電子メール等を利用して顧客に提供するものへの掲載、ビラ、パンフレット、ダイレクト・メール、情報誌等の印刷物への掲載。	○	○	○
日本商品投資販売業協会	協会HP、パンフレット	×	HP	△	△	△
日本損害保険協会	協会HP、パンフレット配布、新聞広告、各種ポスター・ちらし、各種刊行物など	○	各社が作成し契約者に交付する重要事項説明書およびパンフレット、各社のHPおよびディスクロージャー資料、協会作成のパンフレットおよび各種刊行物 など	○	△	△
不動産証券化協会	協会HP、パンフレット配布	○	協会会員が他業種にわたっており、また、不動産証券化事業を業務の一部として行っているケースが多いことから、取組状況の把握は困難である。そのため、現在は調査を行っていないが、今後、把握のための方策を検討したい。	×	×	×
前払式証票発行協会	協会HP、パンフレット配布	×	—	×	×	×

V 機関間連携の取組み状況

業界団体名	1. 業界内部での情報交換					2. 外部団体との情報交換					3. 外部団体との間での移送ルール			
	情報交換の有無	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	情報交換の有無	外部団体名	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	移送ルールの有無	外部団体名	移送ルールの内容
外国損害保険協会	×	—	—	—	—	×	—	—	—	—	—	×	—	—
金融先物取引業協会	○	内部管理セミナー等の会合で協会における苦情処理状況を報告	年3～5回	苦情の事例を挙げ、再発防止に役立てた。	機関誌、HPで苦情処理状況を公表	×	—	—	—	—	—	×	—	—
JFマリンバンク相談所	○	常務者・担当部長等を対象とした会議、または文書等により適宜情報を提供。	不定期	相談所の設置状況及び利用者への周知状況の確認、現状金融ADRの取り組み状況について確認。	×	×	—	—	—	—	—	×	—	—
信託協会	○	①社員会社の役員クラスからなる会議や部長クラスからなる会議において、信託相談所の苦情等の受付状況を定期的に報告 ②社員会社の相談室長クラスによる会議で、信託相談所の苦情等の受付状況を定期的に報告し、情報交換 ③機関誌による苦情等の受付状況の周知	①の役員クラスの会議は年2回(4、10月)、部長クラスは毎月 ②は年4回(4、7、10、1月) ③は年4回(5、8、11、2月)	苦情については、全件その内容を明らかにし、業務の改善に役立てている。	×	○	① 関東七都県の消費生活センター ② 全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、労金協会、商工組合、中央金庫、農林中金、損保協、日証協、生命保険協会 ③ 全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、労金協会、商工組合、中央金庫、農林中金	① 信託に関する苦情の状況につき情報交換 ② 保険窓販にかかる苦情取扱に関する相談担当者の情報交換 ③ 各団体等の苦情の状況等について情報交換	①年1回 ②年1回 ③年4回	各団体の苦情の特徴、事例等を入力し、当相談所の相談・苦情対応能力の向上に活用している	×	○	生保協、損保協、日証協	加盟会社の顧客等からの苦情の申し出が保険業務、証券業務に関するものであるときは、加盟会社と申出人との間で解決可能な苦情である場合を除き、原則として、生保協、損保協および日証協の相談室に取次ぎを行う。
生命保険協会	○	①全会員会社の会議にて、協会での苦情・紛争解決支援状況、消費者団体との懇談会による意見、裁定審査会の事例、裁定諮問委員会の意見を定期的に報告。 ②苦情の集約・分析の結果、特筆すべき課題を取り上げ、全社アンケートのもと経営に資するための各社の取組みを共有化し、関係委員会にフィードバック。 ③協会で受け付けた個別社の苦情統計を直接個別会社の役員に直送。	各社の相談窓口担当者の会議は毎月。 企画部門、業務部門、役員クラスならびに理事会への報告は四半期毎のボイス・リポート、半期毎の相談所レポートにて実施。 また、消費者の声事務局の活動や消費者団体の意見を報告している。	・詳細な分析資料を作成して保険料収納、契約保全、アフターフォローや高齢者対応に関する好取組事例等を共有化することにより協会・各社の取り組みに役立てた。	HPにて、協会での苦情・紛争解決支援状況、裁定審査会の事例を定期的に公表。	○	① 国民生活センター、各地の消費者センター、消費者団体 ② 保険窓口販売関係団体連絡会(全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、信託協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央会、全国労働金庫協会、商工組合中央金庫、農林中央金庫、日本損害保険協会、日本証券業協会、生命保険協会) ③ 全国銀行協会との情報・意見交換会 ④ 生命保険文化センターにおける生命保険学習会・勉強会、セミナー	① 本部および地方にて役員、実務者レベルで情報・意見交換を行っている。(なお、実務者レベルの情報提供・意見聴取は毎月1回定期的に訪問のうえ実施。) ② 窓販苦情に関する実務者レベルの情報交換を行っている。 ③ 銀行窓販で発生した苦情について実務的な会合、情報交換を行っている。 ④ 消費者行政等主催学習会(163回)、金融広報委員会主催学習会(10回)、相談員対象の勉強会(56回)、企業・官公庁主催学習会(63回)、教育機関(学生・生徒対象)生命保険実学講座(261回)、一般消費者向け生命保険セミナー(10回)	① 年各1回 ② 年1回 ③ 年2回 ④ 合計563回	外部団体からの意見等を委員会にフィードバックするとともに具体的な苦情に基づき原因の究明・分析を行い、会員各社に対し募集時における苦情の未然・再発防止策の検討依頼を行い、一定の成果が見られた。	×	○	全国銀行協会、日本損害保険協会、日本証券業協会、信託協会、全国信用金庫協会等	・申出人から窓口販売等に伴う苦情を受付けた場合、当該窓口販売会社の業界団体での苦情解決支援では解決が不可能なときは販売元の業界団体の窓口へ取次ぎ、窓口業界団体も解決支援に協力する。 生命保険協会の裁定審査会に申立てが行われたときは販売窓口である銀行等の参加を義務付け、裁定の結果を尊重してもらう。 ・銀行業務、証券業務または損害保険業務等に係る申し出については、原則として所管の業界団体の窓口に取り次ぐ。
全国銀行協会	○	①会員代表行19行からなる頭取クラスの会議および会員代表行11行からなる役員クラスの会議に月次報告書を資料配布。また、四半期毎にあつせん委員会の運営状況を説明。 ②会員代表行11行からなる次課長クラスの会議で特徴的な苦情の傾向を報告。 ③機関誌による情報等の周知。 ④全国銀行協会事務局内部での連絡会議にて情報・意見交換。 ⑤銀行とりひき相談所で受付けた毎月の相談・照会、苦情の件数および主な事例を会員銀行に還元するとともに、個別銀行に係る苦情案件を当該銀行に対して還元。	①、③～⑤は毎月 ②は適宜	・①により会員銀行の経営層に苦情・紛争解決支援の重要性について認識が深まった。 ・カウンセリングサービスについて、夜間の相談ニーズや実施日拡大のニーズを踏まえて、機能の拡充を行った。 ・⑤で還元した情報を会員銀行は商品やサービス、ならびに苦情対応の改善に役立てている。	業界団体HPにて、①で配布の「あつせん委員会の運営状況」を公表。	○	①全国地方銀行協会、信託協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国農業協同組合中央会、全国労働金庫協会、商工組合中央金庫、農林中央金庫(金融団体相談所連絡会) ②全国地方銀行協会、信託協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国農業協同組合中央会、全国労働金庫協会、商工組合中央金庫、農林中央金庫、生命保険協会、日本損害保険協会、日本証券業協会(保険窓口販売関係業界団体連絡会) ③生命保険協会 ④国民生活センター ⑤日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS) ⑥全国消費生活相談員協会 ⑦日本消費者協会 ⑧東京都消費生活総合センター	①実務者レベルで苦情・相談の実例や対応状況につき情報・意見交換 ②、③保険窓販に係る苦情の実例や対応状況につき情報・意見交換 ④～⑧実務者レベルで、各団体に寄せられる銀行関連の苦情の内容、傾向につき情報・意見交換	①年4回 ②、⑤年1回 ③原則として年2回 ④、⑥～⑧年1～2回程度	・全銀協として自前の紛争解決支援機関を設置することあたり、苦情・紛争解決支援機関の運営について情報交換を行い、その内容も参考にして設置・運用を開始した。	×	○	生命保険協会、日本損害保険協会、日本証券業協会	銀行とりひき相談所は、会員銀行からの報告を受け、銀行と申出人との間の話し合いで解決可能な苦情である場合を除き、その苦情を生命保険協会 生命保険相談所、日本損害保険協会 そんがいほけん相談室または日本証券業協会 証券あつせん・相談センターに取り次ぐ。 ・取次ぎにあたっては、取次ぎ先に対し電話連絡を行ったうえで、所定の取次依頼書を作成・送付するとともに、申出人に対して取り次ぐ旨を連絡する。 ・さらに、銀行とりひき相談所は、全国銀行協会に対しても、取次依頼書の写しを送付する等の方法により、苦情の取次ぎを行った旨を報告する。

V 機関間連携の取組み状況

業界団体名	1. 業界内部での情報交換					2. 外部団体との情報交換					3. 外部団体との間での移送ルール			
	情報交換の有無	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	情報交換の有無	外部団体名	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	移送ルールの有無	外部団体名	移送ルールの内容
全国JAバンク相談所	○	①相談所で受け付けた苦情統計、分析および事業を会員機関にフィードバック ②県毎に会員機関との研修会議等の開催等を通じて苦情等の事例を報告 ③JA/バンクの指導機関でもある農林中央金庫との定期的情報交換 ④他全国連機関（JA全農、JA共済連）との苦情等担当者連絡会の開催	①四半期毎 ②各会員機関との研修会議等は年1～2回程度 ③2か月に1回程度 ④四半期毎	①により、苦情の傾向や原因を会員機関が研修等に活用した。 ②により、会員機関の苦情等の再発・未然防止に向けた取り組みを依頼した。 ③により、JA/バンク全体としての苦情等対応の重要性認識向上につなげている。 ④により、JAの金融以外の事業にかかる苦情等の取次ぎ対応の状況等について確認した。	×	○	金融団体相談所連絡会（全銀協、地銀協、第二地銀協、信託協、全信協、全信中協、労金協会、商工中金、農林中金、損保協、日証協、生保協）	実務担当者レベルで実例や対応状況につき情報・意見交換	四半期毎	事例対応の情報交換を通じて、他業態の状況把握と当該相談所の対応改善を進めている。	×	×	—	—
全国信用金庫協会	○	①情報交換会、研修会 ②機関誌、取扱状況報告	①理事会は年2回（半期ごと）、しんきん相談所全国連絡会議は年2回、各地での相談業務研修会は不定期 ②機関誌年1回、取扱状況報告年2回（半期ごと）	苦情の傾向、原因を、会員信金の研修、支店現場での注意（朝礼等）に活用した。	×	○	①全銀協ほか金融業界団体 ②国民生活センター、消費生活センター、商工会議所等	役席者レベルの会合を行う。	①金融団体相談所連絡会を年4回 ②不定期、必要に応じて行う。	①他金融団体の傾向、対応を当方の運営に活用。 ②消費生活相談員の着眼、提案を当方の運営に活用。	×	○	信託協会、生命保険協会、損害保険協会、日本証券業協会	しんきん相談所で受付、各団体の窓口へ取次ぐ
全国信用組合中央協会	○	理事会で主な苦情や相談の事例と対応を紹介	年2回（半期毎）	具体的事例を挙げ、信用組合の参考に供している。	×	○	①全銀協、地銀協、第二地銀協、信託協、全信協、労金協会、JA全中（以上、金融団体相談所連絡会） ②全銀協、地銀協、第二地銀協、信託協、全信協、労金協会、JA全中、生保協、損保協、日証協（以上、保険窓関係業界団体連絡会）	①②とも実務者レベルで実例や対応状況につき情報・意見交換	①年4回 ②年1回	他団体の傾向、対応状況を当方の運営に活用	×	○	生保協、損保協	申立人から窓口販売等に伴う苦情を受付けた場合、当該相談所での苦情解決支援では解決が不可能なときは販売元の業界団体窓口へ取次ぐ。
全国労働金庫協会	○	①全会員金庫の相談窓口担当者による会議を毎年開催し、「ろうきん相談所」および会員金庫での苦情等受付状況やその解決事例を各々紹介し、業態としての情報共有を図っている。 ②「ろうきん相談所」での苦情等受付状況を、年度推移や特徴的事例紹介として取りまとめ、半期に一度、当協会理事会に報告し情報の周知を行っている。	①年度 ②半期	①により、解決事例等を共有し、会員金庫相談窓口の対応手法全体の底上げが図られた。 ②により、より一層の説明責任が問われていること等について認識の共有化が図られていると考える。	当協会HPにて、「ろうきん相談所」での相談・苦情等受付状況の推移を公表している。	○	全国銀行協会（社）東京銀行協会 全国地方銀行協会 信託協会 第二地方銀行協会 全国信用金庫協会 全国信用組合中央会 全国農業協同組合中央会 商工組合中央金庫 農林中央金庫	各金融業態の中央機関・業態団体実務担当者レベルで実例や対応状況につき情報・意見交換を行っている。	四半期	解決事例の報告などを先例として役立てることができた。	×	×	—	—
投資信託協会	○	協会が受付けた苦情の個別事案について夫々その概要を取りまとめ理事会等に報告するとともに、会員専用HPで公開している。	半年毎	協会等の研修教材に活用。	本会の会員専用HPにおいて相談、苦情件数と主な内容を公表。	×	—	—	—	—	—	○	日本証券業協会	申立人から販売（直販を除く）等に関する苦情であつてを求める内容であれば必要に応じに日証協を紹介することになっている。
日本貸金業協会	○	①会員会社向け機関紙で内容別状況を周知 ②理事会、自主規制会議、苦情処理委員会へ報告	①毎月 ②年2～4回	会員会社の業務の参考に供している	—	○	①各地消費生活センター ②日本消費者協会 ③消費科学センター	実務者レベルで苦情・相談の対応状況、カウンセリング状況意見交換等	①～③年1～2回程度	消費者団体からの相談等の内容や意見を受け、相談センター運営に活用した。	—	×	一部消費生活センター	消費生活センターへ金銭消費貸借に係る苦情相談があった場合、及び相談者から債務に係る生活再建等のカウンセリング希望があった場合は相談センターへ誘導を依頼している。
日本少額短期保険協会	○	少額短期保険業者社長会にて、議題として取り上げ、少額短期保険に係わる苦情・紛争処理に関する取組みについて報告するとともに事業者としての対応を依頼。	四半期毎	各業者に、少額短期保険に係わる苦情・相談に関する取組みの周知を徹底した。	×	×	—	—	—	—	—	×	—	—

V 機関間連携の取組み状況

業界団体名	1. 業界内部での情報交換					2. 外部団体との情報交換					3. 外部団体との間での移送ルール			
	情報交換の有無	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	情報交換の有無	外部団体名	方法及び内容	頻度	成果	公表状況	移送ルールの有無	外部団体名	移送ルールの内容
日本証券業協会	○	あっせん状況、苦情解決支援状況を協会員通知で周知	苦情解決支援状況は月1回、紛争解決支援事案事例集は四半期に1回	会員企業から苦情解決支援事例に関する照会を受け付けており、会員企業の消費者対応に役立てた。	協会員ネットワークを通じて、協会員の代表者宛に通知	○	全銀協、生保協、損保協、全国信用金庫協会	有価証券の売買その他の取引等に関する事案で、左記団体の会員である業者の事例（当事者情報を除く）やその対応状況につき情報提供、意見交換	随時	会員企業に対する周知対応のより一層の強化	×	○	協会員の行う業務を所管する団体	センターは、苦情が有価証券の売買その他の取引等以外に係るものであって、相対交渉において解決できない場合、顧客が当該業務に係る苦情又は紛争を取り扱う機関への取次ぎを希望するときは、当該苦情を当該機関に取り次ぐ。（紛争処理規則32条6項）
日本証券投資顧問業協会	○	①投資助言会員、証券会社会員の会員代表者向けに、苦情相談の概要、事例および留意点等を記載した『苦情・相談の状況』を定期的に送付して報告。 ②投資助言会員により構成される委員会、投資助言会員向けのセミナーにおいて、苦情相談の概要について説明し、苦情相談状況をフィードバック。	①半期 ②年1～2回	①、②により投資助言会員に対する苦情件数は減少基調にある。	①は会員に直送、②は会員専用HPに資料を掲載。	×	—	—	—	—	—	×	—	—
日本商品先物取引協会	○	①協会で受け付けた全体及び個別の苦情状況について、直接周知。 ②全会員会社の相談窓口担当者による会議にて、苦情状況について報告。	①四半期 ②適宜	会員を対象とした研修の資料として使用し、苦情の減少に努める。	×	○	国民生活センター、各地消費生活センター	①役員、実務者レベルで情報・意見交換 ②研修会等に講師を派遣	①各地のセンターに年1回 ②適宜	連携の強化	事業報告書に記載し、協会HPで公表	×	国民生活センター 各地区消費生活センター	（明確な移送ルールはないが、本会と各地消費生活センターとの間で、苦情の連絡を受けて本会からその取扱いの進捗状況及び処理結果を報告する等、連携が図られている。）
日本商品投資販売業協会	○	苦情処理委員会において苦情相談件数及び事案を報告し、定期的に全会員にも周知。	委員会：年2から4回	苦情の事案を示すことにより再発防止に役立っていると思料する。	×	○	日証協、投信協、顧問協、金先協	役員、実務者レベルでの証券・金融商品あっせん相談センター設立準備委員会等を通じた意見交換	適宜	—	—	×	—	—
日本損害保険協会	○	①全会員会社の相談・苦情対応部門の責任者による会議にて、協会の苦情・紛争対応態勢の充実策について検討するとともに、会員各社の苦情対応態勢の推進方策について情報交換を実施。併せて、協会での苦情受付状況および紛争解決状況を報告。 ②相談・苦情の受付状況をレポートにまとめて会員会社の経営層にフィードバック、また受け付けた苦情の中で全社で共有すべきと思われるものを関係委員会にフィードバック。 ③業務改善を検討する会議の場に苦情事例を参考として提示。 ④協会で受け付けた個社別の苦情統計を会員会社にフィードバック。 ⑤協会で受け付けた苦情情報を整理して関係委員会に付託し、業界ベースの業務改善に活かす取り組みを実施。	①不定期だが概ね2ヶ月毎 ②毎月および四半期 ③半期毎を目処 ④毎月および四半期 ⑤半期毎を目処	①により、協会の苦情・紛争解決支援の一層の充実策を取りまとめる等、会員会社の対応態勢の一層の進展に寄与した。 ③により、各種ガイドラインが策定され、会員会社における対応の一層の適正化に寄与した。また、⑤の取り組みによるガイドラインの改定を通じて、業界ベースの業務改善につながった。 ②および④の各資料は、会員各社において、経営会議や社内研修、代理店研修等に活用されている。	③に該当する「消費者の声請問会議」については、協会のHPで議事概要を公表。	○	① 国民生活センター、各地消費生活センター、消費者団体 ② 全銀協、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、信託協、全信協、全信中協、労金協会、日証協、生保協	① 役員、実務者レベルで事例や対応状況につき情報・意見交換、また適宜実務者レベルでの勉強会を開催 ② 悪徳苦情に関する実務者レベルの情報交換、および適宜実務者レベルで個別に情報・意見交換	①年1回の懇談会のほか、適宜情報交換や勉強会を開催。 ②年1回の情報交換会のほか、適宜個別に情報・意見交換を実施。	①意見交換で出された相談・苦情事例への対応を関係委員会に付託し、各種ガイドラインの改定など、業界ベースの業務改善につなげた。 ②苦情・紛争解決支援体制の一層の充実策の検討にあたり、各業界団体の取り組みも参考にした。	協会のHPで、各地消費生活センターとの意見交換の概要を公表。	○	全銀協、生保協、日証協、信託協、全信協、全信中協	・窓口販売等に伴う苦情について、当該窓口販売会社の業界団体での解決支援では解決が不可能なときは販売元の業界団体の窓口へ取次ぎ、窓口業界団体において解決支援を行う。 ・銀行業務、信託業務、証券業務または生命保険業務に係る申し出については、原則として所管の業界団体に取次ぐ。
不動産証券化協会	×	—	—	—	—	×	—	—	—	—	—	○	投資協、日証協	資産流動化法に基づく商品の組成、運用に関する苦情・相談は当協会が担当、販売に関する苦情・相談は日証協が担当。 J-REIT商品の組成に関する苦情・相談は当協会が担当、運用に関する苦情・相談は投資協が担当、販売に関する苦情・相談は日証協が担当。
前払式証票発行協会	○	会員企業による会議での意見交換	随時	具体的に把握していない。	×	×	—	—	—	—	—	×	—	—

(注)

凡例

「苦情」関係者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は、商品やサービスの内容若しくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、若しくは、被害が発生する可能性があるものをいう。

「紛争」上記の苦情のうち当事者間による解決ができず、消費者から、業界団体が定める紛争解決支援規則に沿った解決の申し出があり、当該規則に基づき解決が図られるものをいう。

「相談」消費者からの申立てのうち、「苦情」に該当する事案を除いたものをいう。

報告書中の記号「－」は、当該項目が調査対象とならない場合を示す。

「Ⅰ 苦情・紛争解決支援機関」に関する項目解説

1. 苦情解決支援機関

- (1) 「名称」 業界団体が設置する苦情解決支援機関の名称
- (2) 「設置場所等」 苦情解決支援機関を設置している場所の都市名及び数
- (3) 「苦情解決支援従事者数等」 苦情解決支援を行う職員について、専従・非専従、さらに常勤・非常勤に区分した人数
- (4) 「アクセス方法等」 苦情解決支援の受付手段(電話、面談、電子メール、FAX、手紙等)、受付曜日・時間帯・面談場所、フリーダイヤル(又はその他のアクセス費用負担軽減のためのシステム)の導入状況
- (5) 「取り扱う苦情の範囲」 業界団体が設置する苦情解決支援機関で取り扱う苦情の範囲

2. 紛争解決支援機関

- (1) 「有無」 紛争解決支援機関について、業界団体が独自に紛争解決支援機関を設置している場合は「○」、弁護士会仲裁センター等に紛争解決支援を委託している場合は「△」、紛争解決支援機関を独自に設置せず、紛争解決支援の委託もしていない場合は「×」を記載。
- (2) 「名称」 業界団体が独自に設置する紛争解決支援機関の名称
- (3) 「実施場所等」 業界団体が紛争解決支援手続を実施している場所(業界団体が紛争解決支援を弁護士会紛争解決センター等に委託している場合には、当該センター等が手続を実施する場所を含む。)の都市名及び数
- (4) 「紛争解決支援委員数、委員の属性等」 業界団体が独自に設置する紛争解決支援機関において紛争解決支援にあたる委員の数、委員の属性(弁護士、学識経験者、消費者団体代表等)
- (5) 「紛争解決支援の内容」 業界団体が独自に設置する紛争解決支援機関で行う紛争解決支援の内容(あっせん、調停、仲裁等)
- (6) 「費用負担」 業界団体が行う紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会紛争解決センター等に委託して行う場合を含む。)における、その結果について、利用者が一切費用負担しない場合は「無料」、利用者が費用負担する場合は「有料」、利用者が費用負担する範囲等を括弧内に記載。
- (7) 「取り扱う紛争の範囲」 業界団体が行う紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会紛争解決センター等に委託して行う場合を含む。)における、取り扱う紛争の範囲

「Ⅱ 公表状況及び外部評価」に関する項目解説

1. 苦情解決支援結果の公表状況

- (1) 「公表の有無」 業界団体が行った苦情解決支援の結果等について、公表している場合は「○」、公表していない場合は「×」を記載。ただし、当協議会を通じた公表を除く。
- (2) 「公表方法等」 苦情解決支援結果等を公表している業界団体における、公表媒体、公表時期・頻度
- (3) 「公表内容」 苦情解決支援結果等を公表している業界団体における、公表内容(苦情解決支援件数、苦情解決事案、苦情解決支援不調事案等)

2. 紛争解決支援結果の公表状況

- (1) 「公表の有無」 業界団体が行った紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会紛争解決センター等に委託している場合も含む。)について、公表している場合は「○」、公表していない場合は「×」を記載。
- (2) 「公表方法等」 紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会紛争解決センター等に委託している場合も含む。)結果等を公表している業界団体における、公表媒体、公表時期・頻度
- (3) 「公表内容」 紛争解決支援(紛争解決支援を弁護士会紛争解決センター等に委託している場合も含む。)結果等を公表している業界団体における、公表内容(紛争解決支援件数、紛争解決事案、紛争解決支援不調事案等)

3. 外部評価

- (1) 「評価制度の有無」 業界団体の設置する苦情・紛争解決支援機関の運営について、業界団体及び当該団体の会員企業以外による評価制度を、導入している場合は「○」、導入していない場合は「×」を記載。
- (2) 「外部評価のしくみ」 外部評価制度を導入している業界団体における、評価を行う第三者の属性、評価対象、評価方法等
- (3) 「結果の公表の有無」 外部評価制度を導入している業界団体について、外部評価の結果を、公表している場合は「○」、公表していない場合は「×」を記載。

「Ⅲ 相談及び苦情・紛争解決支援の状況」に関する項目解説

1. 相談状況

「相談件数」 業界団体が平成20年度に行った相談件数

2. 苦情解決支援状況

- (1) 「申立件数」 平成20年度における苦情解決支援の申立件数
- (2) 「前年度引継件数」 平成19年度末時点において苦情解決支援を継続していた件数
- (3) 「苦情解決支援件数」 業界団体が平成20年度に行った苦情解決支援の件数
- (4) 「解決件数」 平成20年度に解決した苦情解決支援件数。ここでいう「解決」とは、苦情解決支援を終了した場合において、当該苦情解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できているもの(申立人が納得していることが明白である場合を含む。)をいう。
- (5) 「不調件数」 平成20年度に不調となった苦情解決支援件数。ここでいう「不調」とは、苦情解決支援を終了した場合において、当該苦情解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できていないものをいう。
- (6) 「継続中件数」 平成20年度末時点において苦情解決支援を継続している件数
- (7) 「申立てから終了までの平均期間」 平成20年度に終了した苦情解決支援手続の申立てから終了までの平均期間

3. 紛争解決支援状況

- (1) 「申立件数」 平成20年度における紛争解決支援の申立件数(不受理となったものを含む。)
- (2) 「苦情解決支援からの移行件数」 不調となった苦情解決支援についての平成20年度における紛争解決支援の申立件数
- (3) 「不受理件数」 平成20年度における紛争解決支援の申立てを受理しないこととした件数
- (4) 「前年度引継件数」 平成19年度末時点において紛争解決支援を継続していた件数
- (5) 「紛争解決支援件数」 平成20年度に行った紛争解決支援(業界団体が紛争解決支援を弁護士会紛争解決センター等に委託している業界団体における、当該弁護士会仲裁センター等において行われた紛争解決支援も含む)の件数
- (6) 「解決件数」 平成20年度に解決した紛争解決支援件数。ここでいう「解決」とは、紛争解決支援を終了した場合において、当該紛争解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できているもの(申立人が納得していることが明白である場合を含む。)をいう。
- (7) 「不調件数」 平成20年度に不調となった紛争解決支援件数。ここでいう「不調」とは、紛争解決支援を終了した場合において、当該紛争解決支援の結果に申立人が納得したことが確認できていないものをいう。
- (8) 「継続中件数」 平成20年度末の時点において紛争解決支援が継続中であった件数
- (9) 「苦情申立てから終了までの平均期間」 平成20年度に終了した紛争解決支援手続の苦情申立てから紛争解決支援終了までの平均期間

「Ⅳ 周知の取組み状況」に関する項目解説

1. 業界団体・自主規制機関の取組み

- (1) 「媒体を利用した周知の取組み」 業界団体が、苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知するために利用している、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体名。媒体を利用していない場合は、「×」を記載。
- (2) 「苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続両方の説明」 業界団体が、苦情解決支援申立てを受付ける際、申立人に対し、「苦情解決支援手続のその後の流れ」及び「紛争解決支援手続」について、いずれも説明している場合は「○」、いずれかでも説明していない場合は「×」を記載。

2. 会員企業の取組み

- (1) 「媒体を利用した周知の取組み」 会員企業が、苦情・紛争解決支援手続を消費者に周知するために利用している、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体名。媒体を利用していない場合は、「×」を記載。
- (2) 「販売時における苦情・紛争解決支援手続の説明」 会員企業が、商品等販売時に、業界団体の苦情・紛争解決支援手続について説明を、行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」、一部の会員企業が行っている場合は「△」を記載。
- (3) 「既存顧客に対する苦情・紛争解決支援手続の説明」 会員企業が商品販売時及び苦情受付時以外に、業界団体の苦情・紛争解決支援手続について説明を、行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」、一部の会員企業が行っている場合は「△」を記載。
- (4) 「苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明」 会員企業が、当該会員企業に対する苦情を受けた際、苦情受付時に、業界団体の苦情・紛争解決支援手続について説明を、行っている場合は「○」、行っていない場合又は把握していない場合は「×」、一部の会員企業が行っている場合は「△」を記載。

「Ⅴ 機関間連携の取組み状況」に関する項目解説

1. 業界内部での情報交換

- (1) 「情報交換の有無」 業界団体及び各会員企業の間で、苦情・紛争解決支援の取組みに関する情報交換を行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」を記載。
- (2) 「方法及び内容」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の方法及び内容
- (3) 「頻度」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の頻度
- (4) 「成果」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換からの成果
- (5) 「公表状況」 業界内部において苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の状況の公表に利用している、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体名及び公表内容。公表していない場合は、「×」を記載。

2. 外部団体との情報交換

- (1) 「情報交換の有無」 業界団体が、他団体との間で、苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」を記載。ただし、当協議会を通じた情報交換を除く。
- (2) 「外部団体名」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換を行っている他団体名
- (3) 「方法及び内容」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の方法及び内容
- (4) 「頻度」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の頻度
- (5) 「成果」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換からの成果
- (6) 「公表状況」 他団体との間で苦情・紛争解決支援に関する情報交換を行っている業界団体における、情報交換の状況の公表に利用している、HP、パンフレット、テレビCM、新聞広告、その他の媒体名及び公表内容。公表していない場合は、「×」を記載。

3. 外部団体との間での移送ルール

- (1) 「移送ルールの有無」 業界団体が、他の団体との間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて、移送を行う場合の取決め、申合せ等を行っている場合は「○」、行っていない場合は「×」を記載。
- (2) 「外部団体名」 他団体との間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて移送を行う場合の取決め、申合せ等を行っている業界団体における、当該他団体名
- (3) 「移送ルールの内容」 他団体との間で、相談及び苦情・紛争解決支援の申立てについて移送を行う場合の取決め、申合せ等を行っている業界団体における、当該他団体との取決め、申合せ等の内容

業界団体における相談・苦情・紛争の件数（平成15～20年度）

団体名	種別	相談（件数）						苦情（件数）						紛争（件数）					
	年度	15	16	17	18	19	20	15	16	17	18	19	20	15	16	17	18	19	20
預金	合計	57,446	56,742	51,348	44,700	42,978	46,188	1,684	1,530	1,467	3,534	2,711	3,220	2	1	2	2	4	42
	ＪＦマリンバンク相談所	10	0	0	6	2	9	13	1	1	21	19	14	0	0	1	0	0	0
	信託協会	609	601	675	631	757	822	19	14	21	15	20	28	0	0	0	0	2	2
	全国銀行協会	55,418	54,230	48,550	42,083	38,700	41,663	975	775	687	2,958	2,174	2,590	1	0	0	2	1	30
	全国ＪＡバンク相談所	494	495	654	498	1,502	1,485	274	342	362	437	387	444	1	1	1	0	0	7
	全国信用金庫協会	871	870	981	1,030	1,199	1,274	326	334	315	26	12	10	0	0	0	0	0	0
	全国信用組合中央協会	16	512	458	400	662	673	38	41	34	35	46	61	0	0	0	0	1	3
	全国労働金庫協会	28	34	30	52	156	262	39	23	47	42	53	73	0	0	0	0	0	0
保険	合計	115,208	104,585	102,801	102,251	102,964	87,560	1,629	5,283	8,136	10,852	27,595	28,566	21	29	45	37	66	121
	外国損害保険協会	-	-	-	-	-	1,248	-	-	-	-	-	405	-	-	-	-	-	-
	生命保険協会	20,579	12,905	14,256	11,112	9,989	10,100	1,005	4,362	6,898	8,908	10,148	7,616	15	23	33	20	40	82
	日本少額短期保険協会	-	-	-	-	-	19	-	-	-	-	-	19	-	-	-	-	-	0
	日本損害保険協会	94,629	91,680	88,545	91,139	92,975	76,193	624	921	1,238	1,944	17,447	20,526	6	6	12	17	26	39
投資サービス	合計	11,801	13,212	13,074	11,803	9,806	11,150	1,164	1,114	1,258	1,165	1,168	1,450	304	399	367	464	317	390
	金融先物取引業協会	0	0	15	43	12	9	18	7	1	54	139	307	0	0	0	2	10	11
	投資信託協会	158	145	181	381	428	413	20	26	30	21	20	23	0	0	0	0	0	0
	日本証券業協会	4,945	6,303	7,368	7,451	6,438	8,625	751	854	982	877	773	966	140	149	158	168	173	278
	日本証券投資顧問業協会	34	33	27	23	15	11	46	36	25	41	30	35	0	0	1	2	3	5
	日本商品先物取引協会	6,637	6,727	5,479	3,904	2,901	2,079	312	191	219	171	197	119	164	250	208	292	131	96
	日本商品投資販売業協会	23	1	1	1	11	1	17	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	0
	不動産証券化協会	4	3	3	0	1	12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	合計	92,305	71,202	68,037	60,244	8,652	42,923	9,265	7,602	4,715	3,739	44	598	0	0	0	0	0	0
	全国貸金業協会連合会	91,562	70,586	67,611	59,589	-	-	9,263	7,598	4,696	3,723	-	-	-	-	-	-	-	-
	日本貸金業協会	-	-	-	-	8,108	42,211	-	-	-	-	43	597	-	-	-	-	-	-
	前払式証票発行協会	743	616	426	655	544	712	2	4	19	16	1	1	-	-	-	0	0	0
総計		276,760	245,741	235,260	218,998	164,400	187,821	13,742	15,529	15,576	19,290	31,518	33,834	327	429	414	503	387	553

（注１）出典：金融トラブル連絡調整協議会第26回資料２－１、第29回資料１－２、第31回資料２－３、第33回資料５－１、第37回資料１、第40回資料１

（注２）15～17年度は取扱件数、18年度は、相談については相談件数、苦情については申立件数、紛争については紛争解決支援件数、19年度以降は、相談については相談件数、苦情・紛争については申立件数をそれぞれの計数に使用している。