

# 業界団体における相談・苦情・紛争の件数（平成15～25年度）

資料5

団体名	種別 年度	相談（件数）											苦情（件数）											紛争（件数）											
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
預金	合計	57,446	56,765	51,554	44,981	43,247	46,322	41,566	41,754	41,071	37,327	33,932	1,686	1,530	1,467	3,743	2,873	3,351	3,967	5,090	7,796	6,100	5,516	2	1	2	2	4	42	99	347	1,121	846	284	
	全国銀行協会*	55,418	54,230	48,550	42,083	38,700	41,663	34,659	35,769	34,448	31,336	27,713	975	775	687	2,958	2,174	2,590	2,911	3,935	6,583	5,049	4,473	1	0	0	2	1	30	89	322	1,086	805	247	
	信託協会*	609	601	675	631	757	822	655	765	992	945	1,405	19	14	21	15	20	28	46	32	67	54	34	0	0	0	0	2	2	1	4	2	1	1	
	全国信用金庫協会	871	870	1,187	1,311	1,520	1,542	1,522	1,923	1,743	1,551	1,272	328	334	315	235	174	141	212	220	234	198	193	0	0	0	0	0	0	0	4	10	12	9	
	全国信用組合中央協会	16	535	458	400	610	612	2,702	364	283	250	267	38	41	34	35	46	61	90	56	84	70	62	0	0	0	0	1	3	1	1	2	6	8	
	全国労働金庫協会	28	34	30	52	156	189	470	605	348	249	286	39	23	47	42	53	73	78	104	92	82	56	0	0	0	0	0	0	0	1	2	6	2	
	全国JAバンク相談所	494	495	654	498	1,502	1,485	1,548	2,206	2,585	2,612	2,774	274	342	362	437	387	444	607	704	694	609	633	1	1	1	0	0	7	8	15	19	15	17	
	JFマリンバンク相談所	10	0	0	6	2	9	10	122	672	384	215	13	1	1	21	19	14	23	39	42	38	65	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
保険	合計	115,208	104,646	102,801	102,251	102,966	87,543	84,045	67,280	69,545	38,653	30,821	1,629	5,283	8,136	10,860	27,616	28,563	29,586	26,081	25,796	18,649	18,328	22	30	49	42	66	121	189	332	640	651	639	
	生命保険協会*	20,579	12,966	14,256	11,110	9,989	10,100	8,156	7,844	9,593	7,437	6,083	1,005	4,362	6,898	8,908	10,148	7,616	7,076	6,623	6,458	5,697	5,463	16	24	37	25	40	82	122	172	260	208	202	
	日本損害保険協会*	94,629	91,680	88,545	91,139	92,975	76,193	75,556	59,242	59,719	30,990	24,420	624	921	1,238	1,944	17,447	20,526	21,292	18,420	18,543	12,186	12,320	6	6	12	17	26	39	67	154	360	416	409	
	外国損害保険協会	-	-	-	-	-	1,248	329	97	-	-	-	-	-	-	-	-	405	1,199	603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	保険オンブズマン*	-	-	-	-	-	-	-	81	60	78	205	-	-	-	-	-	-	-	363	672	669	443	-	-	-	-	-	-	3	15	24	25	25	
	日本少額短期保険協会*	-	-	-	2	2	2	4	16	173	148	113	-	-	-	8	21	16	19	72	123	97	102	-	-	-	-	-	-	3	5	3	3	3	
投資サービス	合計	12,911	13,212	13,074	11,803	9,806	11,150	9,069	8,035	7,496	6,762	7,979	1,164	1,114	1,258	1,165	1,168	1,450	1,348	1,233	1,590	1,187	1,003	304	399	367	312	317	390	287	338	494	360	184	
	証券・金融商品あっせん相談センター*	-	-	-	-	-	-	7,639	7,017	6,626	6,136	7,406	-	-	-	-	-	-	1,284	1,190	1,530	1,152	975	-	-	-	-	-	-	221	309	467	334	159	
	日本証券業協会	4,945	6,303	7,368	7,451	6,438	8,625	7,286	4,098	4,358	4,496	5,161	751	854	982	877	773	966	1,037	1,001	1,205	904	842	140	149	158	168	173	278	205	239	308	208	128	
	投資信託協会	158	145	181	381	428	413	85	33	17	26	15	20	26	30	21	20	23	4	1	5	3	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	金融先物取引業協会	0	0	15	43	12	9	243	497	427	337	382	18	7	1	54	139	307	203	121	264	208	95	0	0	0	2	10	11	10	25	149	121	29	
	日本投資顧問業協会	34	33	27	23	15	11	23	51	83	88	122	46	36	25	41	30	35	38	16	28	21	21	0	0	1	2	3	5	5	5	2	1	0	
	日本商品投資販売業協会	23	1	1	1	11	1	2	0	-	-	-	17	0	0	1	9	0	2	0	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	
	第二種金融商品取引業協会	-	-	-	-	-	-	-	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	0	2	2	
	認定投資者保護団体業務等	-	-	-	-	-	0	2,338	1,739	1,187	1,723	-	-	-	-	-	-	0	51	27	15	12	-	-	-	-	-	-	0	40	8	2	0		
	不動産証券化協会	4	3	3	0	1	12	12	2	2	2	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	日本商品先物取引協会	7,747	6,727	5,479	3,904	2,901	2,079	1,418	1,016	868	624	570	312	191	219	171	197	119	63	43	60	35	28	164	250	208	140	131	96	66	29	27	26	25	
その他	合計	92,305	71,202	68,037	60,244	8,652	42,923	49,030	46,986	43,695	41,027	37,645	9,265	7,602	4,715	3,739	44	598	785	356	262	160	132	0	0	0	0	0	0	0	5	7	8	17	
	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	48,138	46,263	42,886	39,623	35,964	-	-	-	-	43	597	785	352	247	117	95	-	-	-	-	-	-	5	7	7	7	17	
	前払式証票発行協会	743	616	426	655	544	712	892	-	-	-	-	2	4	19	16	1	1	0	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	-	-	-	-	-
	日本資金決済業協会	-	-	-	-	-	-	-	723	809	1,404	1,681	-	-	-	-	-	-	-	4	15	43	37	-	-	-	-	-	-	0	0	1	0	0	
	総計	277,870	245,825	235,466	219,279	164,671	187,938	183,710	164,055	161,807	123,769	110,377	13,744	15,529	15,576	19,507	31,701	33,962	35,686	32,760	35,444	26,096	24,979	328	430	418	356	387	553	575	1,022	2,262	1,865	1,124	

(注1) 15～17年度は取扱件数、18年度は、相談については相談・照会件数、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・照会件数、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。

(注2) 苦情件数は、苦情申立の総数であるが、金融商品取引法等における「苦情処理手続」によって処理した苦情件数ではない。

(注3) 全国信用金庫協会の紛争件数は東京3弁護士会に申立が行われたものに限る。（一部、東京3弁護士会以外の弁護士会に申立が行われたものも含まれている）。

(注4) ※の団体は、それぞれの業法に基づき指定を受けた指定紛争解決機関。証券・金融商品あっせん相談センター（以下「FINMAC」という。）以外の7機関は平成22年10月から指定紛争解決機関としての業務を開始している。

(注5) FINMACは、平成22年2月から業務を開始し（①は平成23年4月から）、以下に関する業務を行っている。

①FINMACと金融商品取引法第156条の38第13項の手続実施基本契約を締結した金融商品取引業者が行う特定第一種金融商品取引業務（指定紛争解決機関業務）

②日本証券業協会・投資信託協会・金融先物取引業協会・日本投資顧問業協会・第二種金融商品取引業協会（22年度以前は日本商品投資販売業協会を含む。）、以上5つの金融商品取引業協会からの委託

③FINMACに利用登録を行った金融商品取引業者が行う第二種金融商品取引業（認定投資者保護団体業務）

④その他（未公開株など）

以上4つの業務を行っており、先ず②の5団体の構成員に係るものについては該当団体に計上し、それ以外の③及び④については「認定投資者保護団体業務等」に計上している。