業界団体における相談・苦情・紛争の件数(平成15~30年度)

	団体名	種別	相談(件数)											苦情(件数)													紛争(件数)																							
		年度	15 16	17	1	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	2	2	3	0	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	0 15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
預金		合計	57, 446 56, 765	51, 5	54 44,	981 43	3, 247	46, 322	41, 566	41, 754	41, 071	37, 32	7 33, 93	2 31, 86	28, 76	9 27, 5	35 24, 6	55 24,	100	1, 686	1, 530	1, 467	3, 743	2, 873	3, 351	3, 967	5, 090	7, 796	6, 100	5, 516	5, 248	5, 651	5, 519	4, 735 4,	388	2	1 :	2 2	4	4 42	99	347	1, 121	841	288	235	161	225	153	208
全	È国銀行協会 [※]		55, 418 54, 230	48, 5	50 42,	083 38	8, 700	41, 663	34, 659	35, 769	34, 448	31, 33	6 27, 71	3 25, 73	22, 63	21, 6	45 18, 9	46 18,	104	975	775	687	2, 958	2, 174	2, 590	2, 911	3, 935	6, 583	5, 049	4, 473	4, 225	4, 606	4, 399	3, 800 4,	164	1	0 (2	. 1	1 30	89	322	1, 086	805	247	200	124	193	128	178
信	託協会**		609 60	1 6	75	631	757	822	655	765	992	94	5 1, 40	5 1,56	3 1, 46	3 1, 3	22 1, 1	45 1,	136	19	14	21	15	20	28	46	32	67	54	34	24	25	21	13	7	0	0 (0	2	2 2	1	4	2	1	1	1	2	3	2	1
全	国信用金庫協会		871 870	1, 1	87 1,	311	1, 520	1, 542	1, 522	1, 923	1, 743	1, 55	1 1, 27	2 1, 23	1, 18	1, 1	37 1, 1	09 1, :	256	328	334	315	235	174	141	212	220	234	198	193	207	198	196	158	146	0	0 (0	0	0	0	4	10	12	9	17	13	11	9	- 11
全	国信用組合中央協会		16 53	5 4	58	400	610	612	2, 702	364	283	250	0 26	7 22	26 31	6 2	49 3	05	356	38	41	34	35	46	61	90	56	84	70	62	39	41	28	19	15	0	0 (0	1	1 3	1	1	2	6	8	4	5	3	5	8
全	全国労働金庫協会		28 34	1 :	30	52	156	189	470	605	348	24!	9 28	6 28	38 26	61 2	24 1	50	158	39	23	47	42	53	73	78	104	92	82	56	76	76	67	56	63	0	0 (0	0	0	0	1	2	1	6	2	3	5	0	1
J	Aバンク相談所		494 495	5 6	54	498	1, 502	1, 485	1, 548	2, 206	2, 585	2, 61	2 2, 77	4 2, 68	32 2, 68	30 2, 5	69 2, 7	41 2,	309	274	342	362	437	387	444	607	704	694	609	633	620	572	507	506	473	1	1	0	0	7	8	15	19	15	17	11	14	10	9	9
J	Fマリンバンク相談	所	10 ()	0	6	2	9	10	122	672	384	4 21	5 13	34 23	32 3	89 2	59	281	13	1	1	21	19	14	23	39	42	38	65	57	133	301	183	20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
保険		合計	115, 208 104, 64	6 102, 8	01 102,	251 10	02, 966	87, 543	84, 045	67, 280	69, 545	38, 64	8 30, 79	7 30, 92	29 30, 10	30, 3	72 26, 8	17 26,	186	1, 629	5, 283	8, 136	10, 860	27, 616	28, 563	29, 586	26, 081	25, 796	18, 654	18, 350	17, 580	16, 108	15, 272	4, 151 14,	339	22 3	0 49	42	66	6 121	189	332	640	651	639	745	871	914	832	772
生	E命保険協会 [※]		20, 579 12, 960	6 14, 2	56 11,	110 9	9, 989	10, 100	8, 156	7, 844	9, 593	7, 43	7 6,08	3 6,06	6, 06	64 4, 6	67 3, 5	93 3,	256	1, 020	4, 362	6, 898	8, 908	10, 148	7, 616	7, 076	6, 623	6, 458	5, 697	5, 463	5, 186	4, 724	4, 744	4, 219 4,	220	16 2	4 3	25	40	82	122	172	260	208	202	194	312	355	375	324
B	1本損害保険協会※		94, 629 91, 680	88, 54	45 91,	139 92	2, 975	76, 193	75, 556	59, 242	59, 719	30, 98	5 24, 39	6 24, 58	36 23, 83	25, 5	12 23, 0	04 23,	004	624	921	1, 238	1, 944	17, 447	20, 526	21, 292	18, 420	18, 543	12, 191	12, 342	11, 971	11, 031	10, 138	9, 526 9,	336	6	6 12	2 17	26	6 39	67	154	360	416	409	520	529	503	407	397
外	卜国損害保険協会		-	-	-	-	-	1, 248	329	97		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	405	1, 199	603	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-	_	-	-	-	-	-	-	-
保	戻険オンブズマン [※]		-	-	-	-	-	-	-	- 81	60	7:	8 20	5 19	94 (61	34	34	14	-	-	-	-	-	-	-	363	672	669	443	323	262	310	334	214	-	-	-	-			3	15	24	25	22	24	32	29	25
B	l本少額短期保険協会 [®]	*	-	-	-	2	2	2	4	16	173	14	8 11	3 8	32 15	i3 1	59 1	86	212	-	-	-	8	21	16	19	72	123	97	102	100	91	80	72	69	-	-	-	-		-	- 3	5	3	3	9	6	24	21	26
投資サ-	ービス	合計	12, 911 13, 212	2 13, 0	74 11,	803 9	9, 806	11, 150	9, 069	8, 035	7, 496	6, 76	2 7, 97	9 9, 48	35 7, 97	7, 0	61 5, 8	86 4,	390	1, 164	1, 114	1, 258	1, 165	1, 168	1, 450	1, 348	1, 233	1, 590	1, 187	1, 003	646	1, 392	1, 232	1, 020 1,	638 3	04 39	9 36	312	317	7 390	287	338	494	360	184	131	164	160	140	723
証	券・金融商品あっせん相談セン	ンター*	-	-	-	-	-	-	7, 639	7, 017	6, 626	6, 13	6 7, 40	6 9,06	55 7, 61	6 6, 7	36 5, 6	15 4,	691	-	-	-	-	-	-	1, 284	1, 190	1, 530	1, 152	975	629	1, 374	1, 226	1, 013 1,	631	-	-	-	-		- 221	309	467	334	159	110	140	152	129	712
	日本証券業協会		4, 945 6, 303	3 7, 3	68 7,	451	6, 438	8, 625	7, 286	4, 098	4, 358	4, 49	6 5, 16	1 7, 09	92 5, 97	70 5, 0	84 4, 1	62 3,	395	751	854	982	877	773	966	1, 037	1, 001	1, 205	904	842	544	1, 190	1, 070	880 1,	509 1	10 14	9 158	168	173	3 278	205	239	308	208	128	101	118	133	107	692
	投資信託協会		158 14	5 1	B1	381	428	413	85	33	17	2	6 1	5 4	18 4	10	41	34	12	20	26	30	21	20	23	4	1	5	3	3	0	4	2	5	1	0	0 (0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	金融先物取引業協:	会	0 ()	15	43	12	9	243	497	427	33	7 38	2 61	15 54	12 3	78 3	03	186	18	7	1	54	139	307	203	121	264	208	95	63	129	86	69	57	0	0 () 2	10) 11	10	25	149	121	29	7	19	14	16	14
	日本投資顧問業協:	会	34 33	3 :	27	23	15	11	23	51	83	8	8 12	2 13	33 14	19 1	69 1	46	153	46	36	25	41	30	35	38	16	28	21	21	17	44	54	42	54	0	0	2	: 3	3 5	5	5	2	1	0	1	3	5	6	6
	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	-	-		-	-	-	-	-
	第二種金融商品取引業	協会	-	-	-	-	-	-	-		- 2	:	2	3	4 2	27	36	40	143	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	0	5	11	5	9	-	-	-	-			-	0	2	2	0	0	0	0	0
	認定投資者保護団体業	務等	-	-	-	-	-	-	0	2, 338	1, 739	1, 18	7 1,72	3 1, 17	73 88	1, 0	28 9	30	302	-	-	-	-	-	-	0	51	27	15	12	5	2	3	12	1	-	-	-	-		. 0	40	8	2	0	1	0	0	0	0
不	動産証券化協会		4 ;	3	3	0	1	12	12	2	2	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B	1本商品先物取引協会		7, 747 6, 72	7 5, 4	79 3,	904 2	2, 901	2, 079	1, 418	1, 016	868	624	4 57	0 42	20 35	i9 3	25 2	71	199	312	191	219	171	197	119	63	43	60	35	28	17	18	6	7	7 1	64 25	0 208	3 140	131	1 96	66	29	27	26	25	21	24	8	11	11
その他		合計	92, 305 71, 202	2 68, 0	37 60,	244 8	8, 652	42, 923	49, 030	46, 986	43, 695	41, 02	7 37, 64	5 36, 12	21 34, 98	39 25, 1	87 24, 0	44 24,	004	9, 265	7, 602	4, 715	3, 739	44	598	785	356	262	160	132	105	173	118	101	240	0	0 (0	0	0	0	5	7	8	17	12	21	18	13	12
全	国貸金業協会連合会		91, 562 70, 586	6 67, 6	11 59,	589	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	- 9	9, 263	7, 598	4, 696	3, 723	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	- 7	-	-	-
	· 日本貸金業協会 [※]		-	-	-	- 8	8, 108	42, 211	48, 138	46, 263	42, 886	39, 62	3 35, 96	4 34, 29	32, 86	67 22, 9	44 21, 8	99 21,	676	-	-	-	-	43	597	785	352	247	117	95	94	137	73	41	26	-	-	-	-		-	- 5	7	7	17	12	20	17	12	10
前	拉式証票発行協会		743 610	6 4	26	655	544	712	892			-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	19	16	1	1	0	-	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	- 0	0	0	0	-	-	-	-	-	- 7	-	-	-
]本資金決済業協会		-	-	-	-	-	-	-	723	809	1,40	4 1, 68	1 1, 82	27 2, 12	2 2, 2	43 2, 1	45 2,	232	-	-	-	-	-	-	-	4	15	43	37	11	36	45	60	86	-	-	-	-		-	0	0	1	0	0	1	1	1	0
B	1本仮想通貨交換業協	会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	96	-	-	-	-	-	-	-	-	_	-	-	-	-	-	-	128	-	-	-	-		-	-	-	-		-	- 7	- 7	-	2
	総計		277, 870 245, 82	5 235, 4	66 219,	279 16	64, 671	187, 938	183, 710	164, 055	161, 807	123, 76	110, 35	3 108, 39	99 101, 8	90, 1	55 81, 4	02 79,	780 13	3, 744 1	5, 529	15, 576	19, 507	31, 701	33, 962	35, 686	32, 760	35, 444	26, 101	25, 001	23, 579	23, 324	22, 141	20, 007 21,	105 3	28 43	0 418	356	387	7 553	575	1, 022	2, 262	1, 860	1, 128	1, 123	1, 217 1	1, 317	1, 138	1, 715

⁽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って、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)15~25年度までは、全国信用金庫協会の紛争件数は東京三弁護士会に申立が行われたものに限る。(一部、東京三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「FIMMAC」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33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。

⁽注6) 「日本仮想通貨交換業協会」は、30年10月24日に自主規制機関として認定された。