

業界団体における相談・苦情・紛争の件数（平成15～令和5年度）

団体名	種別	相談（件数）																									苦情（件数）																									紛争（件数）																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	年度	H15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	R元	2	3	4	5	H15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	R元	2	3	4	5	H15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	R元	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
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	31,864	28,769	27,535	24,655	23,934	23,149	24,587	21,623	22,026	21,842	1,686	1,530	1,467	3,743	2,873	3,351	3,967	5,090	7,796	7,796	6,100	5,516	5,248	5,651	5,519	4,735	5,167	5,438	5,386	5,561	5,681	5,155	2	1	2	2	4	42	99	347	1,121	841	288	235	161	225	153	208	210	179	125	110	111																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	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	25,724	22,637	21,645	18,946	18,404	18,387	19,814	17,321	17,484	17,212	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	4,288	4,029	4,375	4,382	3,919	1	0	0	2	1	30	89	322	1,086	805	247	200	124	193	128	178	171	148	95	88	91																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	信託協会 [※]	609	601	675	631	757	822	655	765	992	945	1,405	1,563	1,463	1,322	1,145	1,136	1,174	1,146	1,197	1,256	1,530	19	14	21	15	20	28	46	32	67	54	34	24	25	21	13	7	27	30	33	35	30	0	0	0	0	2	2	1	4	2	1	1	1	2	3	2	1	6	5	0	2	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	1,237	1,180	1,137	1,109	790	724	988	606	431	458	328	334	315	235	174	141	212	220	234	198	193	207	198	196	158	425	577	775	632	755	653	0	0	0	0	0	0	4	10	12	9	17	13	11	9	11	11	16	16	3	9																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	全国信用組合中央協会	16	535	458	400	610	612	2,702	364	283	250	267	226	316	249	305	356	374	479	353	391	343	38	41	34	35	46	61	90	56	84	70	62	39	41	28	19	15	33	50	36	31	70	0	0	0	0	1	3	1	1	2	6	8	4	5	3	5	8	6	3	4	4	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	全国労働金庫協会	28	34	30	52	156	189	470	605	348	240	286	288	261	224	150	158	197	156	114	88	88	39	23	47	42	53	73	78	104	92	82	56	76	76	67	56	63	70	86	51	39	58	0	0	0	0	0	0	1	2	1	6	2	3	5	0	1	5	3	2	2	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
J Aバンク相談所	494	495	654	498	1,502	1,485	1,548	2,206	2,585	2,612	2,774	2,682	2,680	2,569	2,741	2,809	1,831	1,480	1,621	1,988	2,164	274	342	362	437	387	444	607	704	694	609	633	620	572	507	506	473	423	390	418	432	421	1	1	1	1	0	0	7	8	15	19	15	17	11	14	10	9	9	10	4	7	11	6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
J F マリンバンク相談所	10	0	0	6	2	9	10	122	672	384	215	134	232	389	259	281	462	524	411	388	47	13	1	1	21	19	14	23	39	42	36	65	57	133	301	183	20	20	26	16	7	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
保険	合計	115,208	104,646	102,801	102,251	102,966	87,543	84,045	67,280	69,545	38,648	30,797	30,929	30,108	30,372	26,817	26,486	25,586	22,481	24,135	27,478	25,330	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	14,151	14,339	15,323	12,908	13,414	14,456	14,202	22	30	49	42	66	121	189	332	640	651	639	745	871	914	832	772	794	839	866	876	963																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	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	6,093	6,067	6,064	4,667	3,593	3,256	3,012	2,472	4,758	6,761	5,063	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	5,156	4,023	3,942	4,933	3,818	16	24	37	25	40	82	122	172	240	208	202	194	312	355	375	324	345	377	341	345	380																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	日本損害保険協会 [※]	94,629	91,680	88,545	91,138	92,975	76,193	75,556	59,242	59,719	30,985	24,396	24,586	23,830	25,512	23,004	23,004	22,286	19,729	19,024	20,180	19,878	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	9,836	9,954	8,697	9,298	9,356	10,209	6	6	12	17	26	39	67	154	360	416	409	520	529	503	407	397	411	413	478	502	542																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	外国損害保険協会	-	-	-	-	-	1,248	329	97	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(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「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) FINMAGIC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①に上に関する業務を行っている。

①FINMAGICと金融商品取引法第156条の3第8項1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（指定金融解決機関業務）

②日本証券業協会、投資信託協会、金融先物取引協会、日本投資期間協会、第二種金融商品取引協会、日本暗号資産等取引協会（暗号資産等関連リサーチ取引）、日本S10協会（22年度以前は日本商品投資販売業協会を含む。）、以上7つの金融商品取引協会からの委託

③FINMAGICを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務（認定投資者保護団体業務）

④その他（未公開機密など）

以上4つの業務を行っており、先ず②の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)「日本暗号資産等取引業協会」は、令和6年10月25日に現在の名称に変更。なお、平成30年10月24日に自主規制機関として認定。