資料2

業界団体における相談・苦情・紛争の件数（平成15～令和元年度）

相談（件数）

団体名	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元
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
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	25,734	22,637	21,645	18,946	18,404	18,387
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
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
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
全国労働金庫協会	28	34	30	52	156	189	470	605	348	249	286	288	261	224	150	158	197
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	2,682	2,680	2,569	2,741	2,809	1,831
ＪＦ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
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
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	6,067	6,064	4,667	3,593	3,256	3,012
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	30,985	24,396	24,586	23,830	25,512	23,004	23,004	22,286
外国損害保険協会	－	－	－	－	－	1,248	329	97	－	－	－	－	－	－	－	－	－
保険オンブズマン※	－	－	－	－	－	－	－	81	60	78	205	194	61	34	34	14	9
日本少額短期保険協会※	－	－	－	2	2	2	4	16	173	148	113	82	153	159	186	212	279
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	9,485	7,975	7,061	5,886	4,890	5,028
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	9,065	7,616	6,736	5,615	4,691	4,790
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	7,092	5,970	5,084	4,162	3,395	3,465
投資信託協会	158	145	181	381	428	413	85	33	17	26	15	48	40	41	34	12	11
金融先物取引業協会	0	0	15	43	12	9	243	497	427	337	382	615	542	378	303	186	184
日本投資顧問業協会	34	33	27	23	15	11	23	51	83	88	122	133	149	169	146	153	135
日本商品投資販売業協会	23	1	1	1	11	1	2	0	－	－	－	－	－	－	－	－	－
第二種金融商品取引業協会	－	－	－	－	－	－	－	－	2	2	3	4	27	36	40	143	70
認定投資者保護団体業務等	－	－	－	－	－	－	0	2,338	1,739	1,187	1,723	1,173	888	1,028	930	802	925
不動産証券化協会	4	3	3	0	1	12	12	2	2	2	3	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	420	359	325	271	199	238
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	36,121	34,989	25,187	24,044	24,004	22,613
全国貸金業協会連合会	91,562	70,586	67,611	59,589	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
日本貸金業協会※	－	－	－	－	8,108	42,211	48,138	46,263	42,886	39,623	35,964	34,294	32,867	22,944	21,899	21,676	20,256
前払式証票発行協会	743	616	426	655	544	712	892	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
日本資金決済業協会	－	－	－	－	－	－	－	723	809	1,404	1,681	1,827	2,122	2,243	2,145	2,232	2,344
日本暗号資産取引業協会	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	96	13
総計	277,870	245,825	235,466	219,279	164,671	187,938	183,710	164,055	161,807	123,764	110,353	108,399	101,841	90,155	81,402	79,314	76,376

苦情（件数）

団体名	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元
預金 合計	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	5,167	5,438
全国銀行協会※	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
信託協会※	19	14	21	15	20	28	46	32	67	54	34	24	25	21	13	7	27
全国信用金庫協会	328	334	315	235	174	141	212	220	234	198	193	207	198	196	158	425	577
全国信用組合中央協会	38	41	34	35	46	61	90	56	84	70	62	39	41	28	19	15	33
全国労働金庫協会	39	23	47	42	53	73	78	104	92	82	56	76	76	67	56	63	70
ＪＡバンク相談所	274	342	362	437	387	444	607	704	694	609	633	620	572	507	506	473	423
ＪＦマリンバンク相談所	13	1	1	21	19	14	23	39	42	38	65	57	133	301	183	20	20
保険 合計	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
生命保険協会※	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
日本損害保険協会※	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
外国損害保険協会	－	－	－	－	－	405	1,199	603	－	－	－	－	－	－	－	－	－
保険オンブズマン※	－	－	－	－	－	－	－	363	672	669	443	323	262	310	334	214	161
日本少額短期保険協会※	－	－	－	8	21	16	19	72	123	97	102	100	91	80	72	69	52
投資サービス 合計	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	1,051
証券・金融商品あっせん相談センター※	－	－	－	－	－	－	1,284	1,190	1,530	1,152	975	629	1,374	1,226	1,013	1,631	1,048
日本証券業協会	751	854	982	877	773	966	1,037	1,001	1,205	904	842	544	1,190	1,070	880	1,509	930
投資信託協会	20	26	30	21	20	23	4	1	5	3	3	0	4	2	5	1	1
金融先物取引業協会	18	7	1	54	139	307	203	121	264	208	95	63	129	86	69	57	87
日本投資顧問業協会	46	36	25	41	30	35	38	16	28	21	21	17	44	54	42	54	25
日本商品投資販売業協会	17	0	0	1	9	0	2	0	－	－	－	－	－	－	－	－	－
第二種金融商品取引業協会	－	－	－	－	－	－	－	－	1	1	2	0	5	11	5	9	5
認定投資者保護団体業務等	－	－	－	－	－	－	0	51	27	15	12	5	2	3	12	1	0
不動産証券化協会	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
日本商品先物取引協会	312	191	219	171	197	119	63	43	60	35	28	17	18	6	7	7	3
その他 合計	9,265	7,602	4,715	3,739	44	598	785	356	262	160	132	105	173	118	101	240	360
全国貸金業協会連合会	9,263	7,598	4,696	3,723	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
日本貸金業協会※	－	－	－	－	43	597	785	352	247	117	95	94	137	73	41	26	20
前払式証票発行協会	2	4	19	16	1	1	0	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
日本資金決済業協会	－	－	－	－	－	－	－	4	15	43	37	11	36	45	60	86	164
日本暗号資産取引業協会	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	128	176
総計	13,744	15,529	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	21,384	22,172

紛争（件数）

団体名	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元
預金 合計	2	1	2	2	4	42	99	347	1,121	841	288	235	161	225	153	208	210
全国銀行協会※	1	0	0	2	1	30	89	322	1,086	805	247	200	124	193	128	178	171
信託協会※	0	0	0	0	2	2	1	4	2	1	1	1	2	3	2	1	6
全国信用金庫協会	0	0	0	0	0	0	0	4	10	12	9	17	13	11	9	11	11
全国信用組合中央協会	0	0	0	0	1	3	1	1	2	6	8	4	5	3	5	8	6
全国労働金庫協会	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	6	2	3	5	0	1	5
ＪＡバンク相談所	1	1	1	0	0	7	8	15	19	15	17	11	14	10	9	9	10
ＪＦマリンバンク相談所	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
保険 合計	22	30	49	42	66	121	189	332	640	651	639	745	871	914	832	772	794
生命保険協会※	16	24	37	25	40	82	122	172	260	208	202	194	312	355	375	324	345
日本損害保険協会※	6	6	12	17	26	39	67	154	360	416	409	520	529	503	407	397	411
外国損害保険協会	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
保険オンブズマン※	－	－	－	－	－	－	－	3	15	24	25	22	24	32	29	25	24
日本少額短期保険協会※	－	－	－	－	－	－	－	3	5	3	3	9	6	24	21	26	14
投資サービス 合計	304	399	367	312	317	390	287	338	494	360	184	131	164	160	140	723	414
証券・金融商品あっせん相談センター※	－	－	－	－	－	－	221	309	467	334	159	110	140	152	129	712	402
日本証券業協会	140	149	158	168	173	278	205	239	308	208	128	101	118	133	107	692	379
投資信託協会	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融先物取引業協会	0	0	0	2	10	11	10	25	149	121	29	7	19	14	16	14	22
日本投資顧問業協会	0	0	1	2	3	5	5	5	2	1	0	1	3	5	6	6	1
日本商品投資販売業協会	0	0	0	0	0	0	0	0	－	－	－	－	－	－	－	－	－
第二種金融商品取引業協会	－	－	－	－	－	－	－	－	0	2	2	0	0	0	0	0	0
認定投資者保護団体業務等	－	－	－	－	－	－	0	40	8	2	0	1	0	0	0	0	0
不動産証券化協会	0	0	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	164	250	208	140	131	96	66	29	27	26	25	21	24	8	11	11	12
その他 合計	0	0	0	0	0	0	0	5	7	8	17	12	21	18	13	12	13
全国貸金業協会連合会	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
日本貸金業協会※	－	－	－	－	－	－	－	5	7	7	17	12	20	17	12	10	4
前払式証票発行協会	－	－	－	0	0	0	0	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
日本資金決済業協会	－	－	－	－	－	－	－	0	0	1	0	0	1	1	1	0	4
日本暗号資産取引業協会	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	2	5
総計	328	430	418	356	387	553	575	1,022	2,262	1,860	1,128	1,123	1,217	1,317	1,138	1,715	1,431

（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）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。

（注６）「日本暗号資産取引業協会」は、30年10月24日に自主規制機関として認定、令和2年5月1日名称変更（旧名称：日本仮想通貨交換業協会）。