

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援の取組みについて (平成19年度)

対象業界団体・自主規制機関(以下「業界団体」という。括弧内は略称。)

金融先物取引業協会(金先協)	投資信託協会(投信協)
JFマリンバンク相談所	日本貸金業協会
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JA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)

平成20年6月17日

第37回金融トラブル連絡調整協議会

○ 本報告書は、平成19年度(平成19年4月1日から平成20年3月31日までの期間)の金融分野の業界団体における苦情・紛争解決支援の取組みについて、金融トラブル連絡調整協議会において下記の5項目の観点から調査した結果をまとめたものである。

- I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について
- II 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について
- III 業界団体における相談及び苦情・紛争解決支援の状況について
- IV 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて
- V 機関間連携の取組みについて

○ 本報告書の注・凡例

「苦情」とは、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」とは、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」とは、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 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

【項目解説】

1. 業界団体が設置する苦情解決支援機関

- (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. 業界団体が設置する紛争解決支援機関

- (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) 「設置場所等」 業界団体が紛争解決支援機関を設置している場所(業界団体が紛争解決支援を弁護士会仲裁センター等に委託している場合の当該弁護士会仲裁センター等のある場所を含む。)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仲裁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仲裁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

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

業界団体名	1. 業界団体が設置する苦情解決支援機関					2. 業界団体が設置する紛争解決支援機関						
	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	設置場所等	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
金融先物取引業協会	苦情相談室	1箇所 (東京)	合計3名 ・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(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(あっせん制度)	1箇所 (東京)	2名 (弁護士)	あっせん	有料 ・あっせん申立金(請求額に応じ2,000円~5万円) ・あっせんに係る費用(全額又は一部を当事者で負担)	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	35箇所 (東京都、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36名 ・専従者36名(常勤36名) ・非専従者3名(常勤3名)	・電話(祝日及び金融機関の休業日を除く月曜日~金曜日9:30~12:00及び13:00~17:00) ・FAX・手紙・電子メール(その後の対応は電話)	会員の行う業務(信用事業)に関する苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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。
信託協会	信託相談所	1箇所 (東京)	合計4名 ・専従者1名(常勤1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9:00~17:15 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)	信託協会に加盟している信託銀行、都市銀行、地方銀行等の信託兼営金融機関および信託会社の信託業務、併営業務および銀行業務に関する苦情	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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)	個人の顧客からの申し出であって、加盟会社の対応について納得が得られない事案又は信託相談所もしくは加盟会社への苦情申出から2か月以上解決が図られていない事案。
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、北海道は札幌のほかに函館、旭川、苫小牧、釧路、帯広に、福岡県は福岡のほかに北九州に配置)	合計135名 ・専従者20名(常勤6名、非専従者14名) ・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。	生命保険契約に関するもので生命保険契約上の権利を有する者からの苦情	○	裁定審査会	1箇所 (東京)	7名 (弁護士、消費生活相談員)	あっせん・調停、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・連絡所のあっせんにも拘わらず、原則1か月を経過しても当事者間で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。 ・新松が終了もしくは新松中、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相当でないと認められるとき。
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159名 ・専従者22名(常勤22名) ・非専従者137名(常勤137名)	①銀行取引に関する苦情の受け付け ・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(銀行休業日を除く水曜、金曜の10:00~12:00、13:00~19:00 全国一律通話料金のIP電話) ・面談(東京 銀行休業日を除く水曜、金曜の10:00~12:00、13:00~19:00) ※ なお、平成20年4月1日から電話、面談とも銀行休業日を除く平日の10:00~17:00	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	△	—	10箇所 (札幌、仙台、東京3、名古屋、京都、大阪、神戸、福岡:各弁護士会仲裁センター)	—	—	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)	個人の顧客からの申し出であって、会員銀行の対応について納得が得られない事案、または銀行とりひき相談所もしくは会員銀行への苦情申出から2ヶ月以上解決が図られていない事案。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) ・苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合 ・新松が終了もしくは新松中、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 ・弁護士会のあっせん・仲裁手続きが終了または手続中のものである場合 ・信託業務に
全国JAバンク相談所	全国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127名 ・専従者15名(常勤15名) ・非専従者112名(常勤112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及び農林中央金庫(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苦情	△	—	17箇所 (仙台、東京3、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:各弁護士会仲裁センター)	—	—	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)	会員機関の行う信用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か月以上にかわたり苦情の解決が図られていないとする申出人から、第三者機関の利用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2名(常勤2名)	・電話(平日9:00~12:00、13:00~17:00) ・面談(東京の全国信用金庫協会応接室。平日9:00~12:00、13:00~17:00) ・FAX・手紙	会員信用金庫の取り扱い業務に関する苦情	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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 ・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 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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)	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)	合計6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9:00~17:00 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(電話回答)	会員金庫が行う業務に対する会員等からの苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京:東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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)	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。

I 業界団体が設置する苦情・紛争解決支援機関について

業界団体名	1. 業界団体が設置する苦情解決支援機関					2. 業界団体が設置する紛争解決支援機関						
	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	設置場所等	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
投資信託協会	投資者相談室	1箇所 (東京)	合計3名 ・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) ・面談(9:00~17:00) ・FAX・手紙 ・5団体で設置したフリーダイヤル(注)5団体名 投信協、日証協、金先協、顧問協、日商協	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 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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、会員からの説明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(東京2箇所))	合計160名 ・専従者27名(常勤27名) ・非専従者133名(常勤133名)	・電話(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00 ナビダイヤル) ・面談(土日祝日など協会休日を除く9:00~17:00) ・書面(回答は電話)	協会員・非協会員の行う業務に関する苦情、相談	×	—	—	—	—	—	—
日本証券業協会	証券あっせん・相談センター	2箇所 (東京、大阪)	合計14名 ・専従者9名(常勤9名) ・非専従者5名(常勤5名)	・電話(年末年始を除く平日9:00~17:00、フリーダイヤル) ・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証券仲介業者が行う業務に関する苦情(金商法77条)	○	証券あっせん・相談センター	2箇所 (東京、大阪)	31名 (弁護士)	あっせん	有料 ・あっせん申立金(請求額に応じ2,000円~5万円)	協会員及びその証券仲介業者が行う有価証券の売買その他の取引等に関する紛争
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)	会員の行う業務に関する苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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。
日本商品先物取引協会	相談センター	3箇所 (東京、愛知、大阪)	合計12名 ・専従12名(常勤12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	○	あっせん・調停委員会	3箇所 (東京都、愛知県、大阪府)	42名 (弁護士、法律学者、その他本協会が認める者)	あっせん 調停(あっせん前置)	無料 (会員は紛争(あっせん・調停)1事案につき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 ・専従者1名(常勤1名) ・非専従者1名(常勤1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 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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 (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48箇所 (全国47都道府県の県庁所在地(三重県は四日市に設置)、及び立川)	合計116名 ・専従者84名(常勤68名、非常勤16名) ・非専従者32名(常勤32名)	・電話(祝日を除く月曜日~金曜日、東京本部そんがいほけん相談室は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(祝日を除く月曜日~金曜日、東京本部そんがいほけん相談室は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(基本的に常時書き込み可能)	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	1箇所 (東京)	10名 <内訳> 調停審査会:5名 (弁護士、消費生活相談員、日本損害保険協会そんがいほけん相談室長) 調停委員会:5名(学識経験者、弁護士)	調停	無料 (ただし、専門家等の意見書等を取り付ける場合の費用は原則申立人が負担)	会員会社の営業活動等に係る苦情で、原則として2ヶ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)	合計3名 ・非専従者3名(常勤3名)	・電話(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。 1. 不動産特定共同事業法に基づき商品に関する苦情 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 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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)	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。
前払式証券発行協会	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(土日祝日など協会休日を除く9:30~17:30) ・FAX・手紙	会員の行う前払式証券の発行に係る業務に関する前払式証券購入者等からの苦情、相談	△	—	3箇所 (いずれも東京・東京3弁護士会の仲裁センター)	—	—	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3回まで負担) ・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。

Ⅱ 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

【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仲裁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仲裁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仲裁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. 苦情・紛争解決支援機関の外部評価

- (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) 「評価結果の公表の有無」 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。

Ⅱ 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

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. 苦情・紛争解決支援機関の外部評価		
	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	評価結果の公表の有無
金融先物取引業協会	○	協会HP(年2回4、10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4月・10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	○	第三者(学者・消費者行政機関・消費者関連専門家・弁護士)委員による信託相談所運営懇談会を設置し、年2回、相談所の運営に関して、意見を聴取し、今後の運営の改善に役立っている。	×
生命保険協会	○	協会HP、広報紙年6回(四半期、半年ごと)	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、半年ごと)	紛争解決支援件数、解決事案の紹介、不調事案の紹介	○	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を報告し、その適格性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(年1回6月)、機関誌(毎月)	紛争解決支援件数	○	銀行とりひき相談所の運営に関して、外部有識者(学者、消費者行政機関代表、消費者団体代表、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「銀行とりひき相談所運営懇談会」を設置し、年2回開催。	○
全国JAバンク相談所	○	JAバンクHP(年1回)、関係業界紙(半年ごと)	苦情解決支援件数	×	対象事案がなかったため、公表していない。	—	○	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(年1回)	苦情解決支援件数	×	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、個人情報保護に留意しつつ開示したい。	—	×	ほとんどが単純な相談であり、苦情解決支援事案が少ない。第三者による外部評価を行うことは当協会の規則上明定しており、実施方法を検討中。	—
全国信用組合中央協会	○	協会HP(半年ごとに更新)	相談件数、苦情解決支援件数	×	—	—	×	—	—
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	×	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。	—	×	—	—

II 苦情・紛争解決支援結果の公表状況及び苦情・紛争解決支援機関の外部評価について

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. 苦情・紛争解決支援機関の外部評価		
	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	評価結果の公表の有無
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	×	—	—	×	—	—	×	—	—
日本証券業協会	○	協会HP(1か月に1回)	苦情解決支援件数	○	協会HP(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(四半期ごと)	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(四半期ごと)	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、2007年度は12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)	苦情解決支援件数	×	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。	—
前払式証券発行協会	○	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 業界団体における相談及び苦情・紛争解決支援の状況について

【項目解説】

1. 相談状況

(1) 「相談件数」 業界団体が平成19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19年度における苦情解決支援の申立件数

(2) 「苦情解決支援件数」 業界団体が平成19年度に行った苦情解決支援の件数

(3) 「継続中件数」 平成19年度末時点において苦情解決支援を継続している件数

(4) 「解決件数」 平成19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19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) 「申立てから終了までの平均期間」 平成19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19年度における紛争解決支援の申立件数

(2) 「紛争解決支援件数」 平成19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仲裁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

(3) 「継続中件数」 平成19年度末の時点で、紛争解決支援が継続中であった件数

(4) 「解決件数」 平成19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。

(5) 「不調件数」 平成19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。

(6) 「苦情申立てから終了までの平均期間」 平成19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

Ⅲ 業界団体における相談及び苦情・紛争解決支援の状況について

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	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	紛争解決支援件数				苦情申立てから終了までの平均期間
			継続中件数	解決件数	不調件数	継続中件数			解決件数	不調件数			
金融先物取引業協会	12件	139件	139件	15件	116件	8件	3週間	10件	10件	4件	5件	1件	100日
JFマリンバンク相談所	2件	19件	19件	0件	19件	0件	2週間	0件	0件	—	—	—	—
信託協会	757件	20件	24件	2件	22件	0件	62日	2件	2件	1件	1件	0件	211日
生命保険協会	9,989件	10,148件	3,822件	178件	2,501件	1,143件	42日	40件	55件	28件	24件	3件	160日
全国銀行協会	38,700件	2,174件	492件	80件	359件	53件	解決事案については1週間以内のものが多し。 (なお、平成20年度中には把握できるよう、対応を検討中)	1件	0件	—	—	—	—
全国JAバンク相談所	1,502件	387件	414件	70件	284件	60件	把握していない。 (平成20年度発生分から把握する方向で検討中。)	0件	0件	—	—	—	—
全国信用金庫協会	1,199件	12件	12件	0件	10件	2件	2週間程度	0件	0件	—	—	—	—
全国信用組合中央協会	662件	46件	46件	7件	39件	0件	7日	1件	0件	—	—	—	—
全国労働金庫協会	156件	53件	53件	0件	50件	3件(未確認のものを含む。)	約2日	0件	0件	—	—	—	—

Ⅲ 業界団体における相談及び苦情・紛争解決支援の状況について

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	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	紛争解決支援件数				苦情申立てから終了までの平均期間
			継続中件数	解決件数	不調件数	継続中件数			解決件数	不調件数			
投資信託協会	428件	20件	20件	0件	20件	0件	5日	0件	0件	—	—	—	—
日本貸金業協会	8,108件	43件	43件	1件	39件	3件	10日	—	—	—	—	—	—
日本証券業協会	6,438件	773件	773件	20件	580件	173件	6日	173件	194件	54件	73件	67件	81日(紛争解決支援手続きの申立てから終結まで)
日本証券投資顧問業協会	15件(非会員に対するもの9件を含む)	30件(非会員に対するもの8件を含む)	17件	2件	11件	4件	3日	3件	3件	2件	0件	1件	90日
日本商品先物取引協会	2,901件(相談件数は問い合わせ件数を記入)	197件	200件	54件	93件	53件	60日	131件	182件	61件	87件	34件	208日
日本商品投資販売業協会	11件	9件	9件	0件	9件	0件	20日	0件	0件	—	—	—	—
日本損害保険協会	92,975件	17,447件	2,131件	362件	会員会社から「解決」と回答のあったもの(訴訟等への移行を含む)は1,639件	把握不能	データベースの仕組み上把握不能	26件	10件	1件	8件	1件	148日
不動産証券化協会	1件	0件	0件	—	—	—	—	0件	0件	—	—	—	—
前払式証票発行協会	544件	1件	1件	0件	1件	0件	18日	0件	0件	—	—	—	—

IV 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

【項目解説】

1. 業界団体の取組み

- (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. 業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み

- (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) 「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。

IV 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

業界団体名	1. 業界団体の取組み		2. 業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み		
	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	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明
金融先物取引業協会	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(予定)	○	パンフレット	×	△
信託協会	協会HP、各種パンフレット配布	×	HP、信託相談所のリーフレットの店頭への備付け	×	×
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	○	パンフレット、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、雑誌広告、タウンページ、ラジオ広告、リビング誌広告等	×	HP、協会作成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バンクおよび中央会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	×	×	×	×
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	×	主にパンフレット	×	△

IV 苦情・紛争解決支援手続の周知のための取組みについて

業界団体名	1. 業界団体の取組み		2. 業界団体の苦情・紛争解決支援手続の周知のための会員企業の取組み		
	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	苦情受付時における苦情・紛争解決支援手続の説明
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、新聞広告、パンフレット(作成中)、電話帳掲載(申請中)	×	HP、新聞広告、雑誌広告、パンフレット、街頭配布ティッシュ	△	○
日本証券業協会	協会HP、リーフレット配布	○	ポスター掲示	×	△
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について

【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

V 機関間連携の取組みについて

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
金融先物取引業協会	○	全会員会社の内部管理責任者による内部管理セミナーにて、協会での苦情処理状況を報告。	年2回	苦情の事例を挙げ、社内規程の整備を促す再発防止に役立った。	機関誌(季刊)に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	—	×	×	—	—	—	—	—	×	—	—
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)	具体的事例を挙げ、社員会社の参考に資している。	×	○	①関東七都府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、商工中金、農林中金、損保協、日証協、生保協 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、商工中金、農林中金との情報交換センター	①信託に関する苦情の状況につき情報交換 ②保険窓口に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社別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等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。	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、各地の消費者団体 ②保険窓口販売関係団体連絡会(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、商工中金、農林中金、損保協、日証協、生保協) 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(生命保険実学講座(226回)、一般消費者向け生命保険セミナー(10回))	①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回定例的に訪問のうえ実施) ②窓販業務に関する実務者レベルの情報交換を行っている。 ③銀行窓口に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(191回)、金融広報委員会主催学習会(18回)、相談対象の勉強会(51回)、企業・官公庁主催学習会(47回)、教育機関(学生・生徒対象)生命保険実学講座(226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543回	外部団体からの意見等を会員会社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、会員各社に對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。	×	○	全銀協、損保協、日証協、信託協会、全信協、労金協会、商工中金、農林中金	窓口販売等に伴う苦情を受けた場合、申出人と当該窓口業界との話し合いだけでは解決が不可能な場合はそれぞれの業界の窓口へ取次ぐ。 生命保険協会の裁定審査会ならびに損保協会の調停委員会に申立が行われたときは銀行等の参加を義務付け、裁定の結果を尊重することとしている。
全国銀行協会	○	①会員代表行10行からなる役員クラスの会議に月次報告書を資料配布。 ②機関誌による情報等の周知。 ③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。 ④銀行とりひき相談所で受付した毎月の相談・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對して還元。 ⑤銀行とりひき相談所運営懇談会での外部有識者からの指摘事項を会員銀行の苦情対応への取組み向上に資するべく全会員銀行に還元。	①、③は原則として毎月 ④は毎月 ⑤は年2回の開催の都度	・銀行界におけるソフト面でのバリアフリーを推進する観点から、平成20年1月に「全国銀行協会コミュニケーション支援用絵記号デザイン」を作成し、公表した。 ・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。 ・④で還元した苦情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。	×	○	①全国地方銀行協会、信託協、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、全国農業協同組合中央会、労金協会、商工中金、農林中金(金融団体相談所連絡会) ②全国地方銀行協会、信託協、第二地方銀行協会、全信協、全信中協、全国農業協同組合中央会、労金協会、商工中金、農林中金、生保協、損保協、日証協(保険窓口販売関係業界団体連絡会) ③生保協 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保険窓口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を検討するにあたり、苦情・紛争解決支援機関の運営について情報交換を行い、その内容を参考にして検討を進めている。 ・消費者団体等からの意見を受け、銀行とりひき相談所の業務運営の改善に活かした。	×	○	信託協会、生保協、損保協、日証協	・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、その苦情を信託協会、信託相談所、生命保険協会、生命保険相談所、日本損害保険協会、そんかいほけん相談室または日本証券協会、証券あっ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、所定の取次ぎ電話を作成・送付するとともに、申出人に対して取り次ぎを連絡する。 ・さらに、全国銀行協会に対しても、取次ぎ電話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。
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県域毎の会員機関との研修会議等の開催等を通じて意見交換実施 ③JAバンクの指導機関でもある農林中金との定期的情報交換 ④他全国連携機関(JA全農、JA共済連)との苦情等担当者連絡会の開催	①四半期ごと ②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 ④四半期ごと	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、会員からの問合せニーズに応じ、苦情等の発生防止に向けた「苦情等事例集」の改訂版を作成した。 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と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、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	四半期ごと	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)、全国しんきん相談所連絡会は年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	役員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地金融団体の傾向、対応を当方の運営に活用。 ②消費生活相談員の経験、提案を当方の運営に活用。	×	○	信託協、生保協、損保協、日証協	しんきん相談所で受付、各団体の窓口に取り次ぐ。
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(半期ごと)	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、全信中協、全国農業協同組合中央会、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、全信中協、全国農業協同組合中央会、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、顧客へのよりきめ細やかな対応が求められること等と苦情周知が図られていると考える。	×	○	全銀協、東京銀行協会、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、全国農業協同組合中央会、商工中金、農林中金	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	解決事業の報告などを先例として役立てることができた。	×	×	—	—

V 機関間連携の取組みについて

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
投資信託協会	○	協会ですぐに付けた苦情の個別事例について日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。	半年ごと	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。	×	—	—	—	—	—	○	日証協	申立人から会員会社の販売(直販を除く)等に関する苦情であつて内容を求めるとともに必要に応じて日証協を紹介することになっている。
日本資金業協会	×	—	—	—	—	×	—	—	—	—	—	×	—	—
日本証券業協会	○	あつせん状況、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。	WANにて、協会員の代表者宛に通知。	○	全銀協、地方銀行協会、第二地方銀行協会、損保協、全信協	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つて、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、苦情相談の内容、事例および留意点等を記載した「苦情・相談の状況」を送付し、定期的に報告。 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回	①、②により、苦情件数が減少傾向にある。	①は、会員に直送している。②は、会員専用HPにて、資料を掲載。	×	—	—	—	—	—	×	—	—
日本商品先物取引協会	○	①協会ですぐに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	×	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4から6回程度	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、実務者レベルで共通の苦情相談窓口の設置について意見交換	適宜	平成20年1月7日より5団体により金融商品取引苦情相談窓口を設置し、運用を開始した。	×	—	—	
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協会ですぐに付けた個社別の苦情統計を会員会社にフィードバック。	①不定期だが概ね2ヶ月ごと ②毎月および四半期 ③概ね四半期 ④毎月および四半期	①により、協会の苦情・紛争解決支援の一層の進展に寄与した。 ②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。 ③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「消費者の声語間会議」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窓販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の一層の充実策の検討にあたり、各業界団体の取組みも参考にした。	○	全銀協、生保協、日証協、信託協、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り次ぐ。	
不動産証券化協会	×	(平成19年度は苦情解決支援の対象となる事案がなかったため、業界内外での情報交換は行わなかった。ただし、国民生活センター各地の消費生活センター及び地方公共団体等からの個別の問い合わせには積極的に対応している。)	—	—	—	×	—	—	—	—	—	○	投信協、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・相談は投信協が担当、販売に関する苦情・相談は日証協が担当。
前払式証券発行協会	○	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。	×	×	—	—	—	—	—	×	—	—

業界団体における相談・苦情・紛争の件数(平成15~19年度)

団体名		15年度		16年度		17年度		18年度		19年度		
		件数 (件)	割合 (%)									
預金	相談	57,446	97.1	56,742	97.4	51,348	97.2	44,700	92.7	42,978	94.1	
		1,684	2.8	1,530	2.6	1,467	2.8	3,534	7.3	2,711	5.9	
		2	0.0	1	0.0	2	0.0	2	0.0	4	0.0	
	JFマリンバンク相談所	相談	10	43.5	0	0.0	0	0.0	6	22.2	2	9.5
		苦情	13	56.5	1	100.0	1	50.0	21	77.8	19	90.5
		紛争	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	信託協会	相談	609	97.0	601	97.7	675	97.0	631	97.7	757	97.2
		苦情	19	3.0	14	2.3	21	3.0	15	2.3	20	2.6
		紛争	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.3
	全国銀行協会	相談	55,418	98.3	54,230	98.6	48,550	98.6	42,083	93.4	38,700	94.7
		苦情	975	1.7	775	1.4	687	1.4	2,958	6.6	2,174	5.3
		紛争	1	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.0	1	0.0
	全国JAバンク相談所	相談	494	64.2	495	59.1	654	64.3	498	53.3	1,502	79.5
		苦情	274	35.6	342	40.8	362	35.6	437	46.7	387	20.5
		紛争	1	0.1	1	0.1	1	0.1	0	0.0	0	0.0
	全国信用金庫協会	相談	871	72.8	870	72.3	981	75.7	1,030	97.5	1,199	99.0
		苦情	326	27.2	334	27.7	315	24.3	26	2.5	12	1.0
		紛争	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	全国信用組合中央協会	相談	16	29.6	512	92.6	458	93.1	400	92.0	662	93.4
		苦情	38	70.4	41	7.4	34	6.9	35	8.0	46	6.5
		紛争	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.1
全国労働金庫協会	相談	28	41.8	34	59.6	30	39.0	52	55.3	156	74.6	
	苦情	39	58.2	23	40.4	47	61.0	42	44.7	53	25.4	
	紛争	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
保険	相談	115,208	98.6	104,585	95.2	102,801	92.6	102,251	90.4	102,964	78.8	
		1,629	1.4	5,283	4.8	8,136	7.3	10,852	9.6	27,595	21.1	
		21	0.0	29	0.0	45	0.0	37	0.0	66	0.1	
	生命保険協会	相談	20,579	95.3	12,905	74.6	14,256	67.3	11,112	55.4	9,989	49.5
		苦情	1,005	4.7	4,362	25.2	6,898	32.6	8,908	44.5	10,148	50.3
		紛争	15	0.1	23	0.1	33	0.2	20	0.1	40	0.2
	損害保険協会	相談	94,629	99.3	91,680	99.0	88,545	98.6	91,139	97.9	92,975	84.2
		苦情	624	0.7	921	1.0	1,238	1.4	1,944	2.1	17,447	15.8
		紛争	6	0.0	6	0.0	12	0.0	17	0.0	26	0.0
	投資サービス	相談	11,801	88.9	13,212	89.7	13,074	88.9	11,803	87.9	9,806	86.8
			1,164	8.8	1,114	7.6	1,258	8.6	1,165	8.7	1,168	10.3
			304	2.3	399	2.7	367	2.5	464	3.5	317	2.8
金融先物取引業協会		相談	0	0.0	0	0.0	15	93.8	43	43.4	12	7.5
		苦情	18	100.0	7	100.0	1	6.3	54	54.5	139	86.3
		紛争	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.0	10	6.2
投資信託協会		相談	158	88.8	145	84.8	181	85.8	381	94.8	428	95.5
		苦情	20	11.2	26	15.2	30	14.2	21	5.2	20	4.5
		紛争	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
日本証券業協会		相談	4,945	84.7	6,303	86.3	7,368	86.6	7,451	87.7	6,438	87.2
		苦情	751	12.9	854	11.7	982	11.5	877	10.3	773	10.5
		紛争	140	2.4	149	2.0	158	1.9	168	2.0	173	2.3
日本証券投資顧問業協会		相談	34	42.5	33	47.8	27	50.9	23	34.8	15	31.3
		苦情	46	57.5	36	52.2	25	47.2	41	62.1	30	62.5
		紛争	0	0.0	0	0.0	1	1.9	2	3.0	3	6.3
日本商品先物取引協会		相談	6,637	93.3	6,727	93.8	5,479	92.8	3,904	89.4	2,901	89.8
		苦情	312	4.4	191	2.7	219	3.7	171	3.9	197	6.1
		紛争	164	2.3	250	3.5	208	3.5	292	6.7	131	4.1
日本商品投資販売業協会		相談	23	57.5	1	100.0	1	100.0	1	50.0	11	55.0
		苦情	17	42.5	0	0.0	0	0.0	1	50.0	9	45.0
		紛争	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
不動産証券化協会	相談	4	100.0	3	100.0	3	75.0	0	-	1	100.0	
	苦情	0	0.0	0	0.0	1	25.0	0	-	0	0.0	
	紛争	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	-	0	0.0	
その他	相談	92,305	90.9	71,202	90.4	68,037	93.5	60,244	94.2	8,652	99.5	
		9,265	9.1	7,602	9.6	4,715	6.5	3,739	5.8	44	0.5	
		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	全国貸金業協会連合会	相談	91,562	90.8	70,586	90.3	67,611	93.5	59,589	94.1	-	-
		苦情	9,263	9.2	7,598	9.7	4,696	6.5	3,723	5.9	-	-
		紛争	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	日本貸金業協会	相談	-	-	-	-	-	-	-	-	8,108	99.5
		苦情	-	-	-	-	-	-	-	-	43	0.5
		紛争	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	前払式証券発行協会	相談	743	99.7	616	99.4	426	95.7	655	97.6	544	99.8
		苦情	2	0.3	4	0.6	19	4.3	16	2.4	1	0.2
		紛争	-	-	-	-	-	-	0	0.0	0	0.0
合計	相談	276,760	95.2	245,741	93.9	235,260	93.6	218,998	91.7	164,400	83.7	
	苦情	13,742	4.7	15,529	5.9	15,576	6.2	19,290	8.1	31,518	16.1	
	紛争	327	0.1	429	0.2	414	0.2	503	0.2	387	0.2	

(注1) 割合は、相談・苦情・紛争の件数の合計に占めるそれぞれの割合を表す。

(注2) 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

(注3) 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。