

業界団体における相談・苦情・紛争の件数（平成27～令和6年度）

(単位：件)

団体名	種別	相談										苦情										紛争										
		年度	平27	平28	平29	平30	令元	令2	令3	令4	令5	令6	平27	平28	平29	平30	令元	令2	令3	令4	令5	令6	平27	平28	平29	平30	令元	令2	令3	令4	令5	令6
預金	合計	28,769	27,535	24,655	23,934	23,149	24,587	21,623	22,026	21,842	21,568	5,651	5,519	4,735	5,167	5,438	5,386	5,561	5,681	5,155	5,446	161	225	153	208	210	179	125	110	111	91	
	全国銀行協会*	22,637	21,645	18,946	18,404	18,387	19,814	17,321	17,484	17,212	14,297	4,606	4,399	3,800	4,164	4,288	4,029	4,375	4,382	3,919	4,110	124	193	128	178	171	148	95	88	91	67	
	信託協会*	1,463	1,322	1,145	1,136	1,174	1,146	1,197	1,256	1,530	1,659	25	21	13	7	27	30	33	35	30	26	2	3	2	1	6	5	0	2	1	2	
	全国信用金庫協会	1,180	1,137	1,109	790	724	988	606	431	458	454	198	196	158	425	577	775	632	755	653	709	13	11	9	11	11	16	16	3	9	11	
	全国信用組合中央協会	316	249	305	356	374	479	353	391	343	263	41	28	19	15	33	50	36	31	70	89	5	3	5	8	6	3	4	4	4	2	
	全国労働金庫協会	261	224	150	158	197	156	114	88	88	850	76	67	56	63	70	86	51	39	58	64	3	5	0	1	5	3	2	2	0	0	
	JAバンク相談所	2,680	2,569	2,741	2,809	1,831	1,480	1,621	1,988	2,164	3,990	572	507	506	473	423	390	418	432	421	446	14	10	9	9	10	4	7	11	6	9	
	JFマリンバンク相談所	232	389	259	281	462	524	411	388	47	55	133	301	183	20	20	26	16	7	4	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
保険	合計	30,108	30,372	26,817	26,486	25,586	22,481	24,135	27,478	25,330	25,119	16,108	15,272	14,151	14,339	15,323	12,908	13,414	14,456	14,202	13,968	871	914	832	772	794	839	866	876	963	1,065	
	生命保険協会*	6,064	4,667	3,593	3,256	3,012	2,472	4,758	6,761	5,063	5,286	4,724	4,744	4,219	4,220	5,156	4,023	3,942	4,933	3,818	3,981	312	355	375	324	345	377	341	345	380	382	
	日本損害保険協会*	23,830	25,512	23,004	23,004	22,286	19,729	19,024	20,180	19,878	19,372	11,031	10,138	9,526	9,836	9,954	8,697	9,298	9,356	10,209	9,812	529	503	407	397	411	413	478	502	542	640	
	保険オンブズマン*	61	34	34	14	9	5	5	6	2	0	262	310	334	214	161	133	144	134	140	130	24	32	29	25	24	25	28	18	24	15	
	日本少額短期保険協会*	153	159	186	212	279	275	348	531	387	461	91	80	72	69	52	55	30	33	35	45	6	24	21	26	14	24	19	11	17	28	
投資サービス	合計	7,975	7,061	5,886	4,890	5,028	5,013	4,291	4,781	4,835	3,878	1,392	1,232	1,020	1,638	1,051	871	928	1,266	1,155	859	164	160	140	723	414	176	122	179	229	174	
	証券・金融商品あっせん相談センター*	7,616	6,736	5,615	4,691	4,790	4,796	4,148	4,653	4,690	3,742	1,374	1,226	1,013	1,631	1,048	867	928	1,266	1,155	859	140	152	129	712	402	159	117	178	227	173	
	日本証券業協会	5,970	5,084	4,162	3,395	3,465	3,283	2,386	2,784	2,961	2,258	1,190	1,070	880	1,509	930	785	809	1,140	1,058	750	118	133	107	692	379	145	105	165	220	162	
	投資信託協会	40	41	34	12	11	23	14	16	23	20	4	2	5	1	1	0	5	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	金融先物取引業協会	542	378	303	186	184	219	177	216	161	200	129	86	69	57	87	40	63	81	63	80	19	14	16	14	22	10	7	9	2	9	
	日本投資顧問業協会	149	169	146	153	135	93	83	113	86	68	44	54	42	54	25	29	26	26	19	22	3	5	6	6	1	3	2	3	3	1	
	第二種金融商品取引業協会	27	36	40	143	70	68	135	124	96	47	5	11	5	9	5	6	16	13	7	1	0	0	0	0	0	1	2	1	1	1	
	日本暗号資産等取引業協会	-	-	-	-	-	22	11	4	14	1	-	-	-	-	7	8	1	2	3	-	-	-	-	-	0	1	0	1	0	0	
	日本STO協会	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0
	認定投資者保護団体業務等	888	1,028	930	802	925	1,088	1,342	1,396	1,349	1,148	2	3	12	1	0	0	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	日本商品先物取引協会	359	325	271	199	238	217	143	128	145	136	18	6	7	7	3	4	0	0	0	0	24	8	11	11	12	17	5	1	2	1	
その他	合計	34,989	25,187	24,044	24,004	22,613	18,912	20,686	19,407	21,118	23,790	173	118	101	240	360	434	468	253	350	564	12	21	18	13	12	15	7	6	16	22	
	日本貸金業協会*	32,867	22,944	21,899	21,676	20,256	16,242	18,367	17,300	19,200	21,896	137	73	41	26	20	19	9	7	33	64	12	20	17	12	10	4	1	5	5	3	
	日本資金決済業協会	2,122	2,243	2,145	2,232	2,344	2,464	2,129	1,936	1,814	1,761	36	45	60	86	164	149	256	139	140	270	0	1	1	1	0	7	5	1	5	7	
	日本暗号資産等取引業協会	-	-	-	96	13	206	190	170	104	133	-	-	-	128	176	266	203	107	177	230	-	-	-	-	2	4	1	0	6	12	
	日本金融サービス仲介業協会	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0
	電子決済等代行業者協会	-	-	0	0	0	0	0	1	0	0	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0
総計		101,841	90,155	81,402	79,314	76,376	70,993	70,735	73,692	73,125	74,355	23,324	22,141	20,007	21,384	22,172	19,599	20,371	21,656	20,862	20,837	1,208	1,320	1,143	1,716	1,430	1,209	1,120	1,171	1,319	1,352	

(注1) 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) *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。

(注4) 全国銀行協会における相談件数及び苦情件数は、業界団体として、指定紛争解決機関の苦情受付部門である「全国銀行協会相談室」と各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」の合計件数を計上している。紛争件数は、指定紛争解決機関である全国銀行協会のあっせん委員会で受付した件数を計上している。

(注5) 証券・金融商品あっせん相談センター（以下、「FINMAC」という。）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・日本暗号資産等取引業協会（暗号資産等関連デリバティブ取引）・日本STO協会、以上7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7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。