

業界団体における相談・苦情・紛争の件数（平成15～22年度）

団体名	種別 年度	相談（件数）								苦情（件数）								紛争（件数）							
		15	16	17	18	19	20	21	22	15	16	17	18	19	20	21	22	15	16	17	18	19	20	21	22
預金	合計	57,446	56,742	51,348	44,700	42,978	46,188	41,734	41,435	1,684	1,530	1,467	3,534	2,711	3,220	3,967	4,923	2	1	2	2	4	42	99	347
	全国銀行協会	55,418	54,230	48,550	42,083	38,700	41,663	34,659	35,769	975	775	687	2,958	2,174	2,590	2,911	3,935	1	0	0	2	1	30	89	322
	信託協会	609	601	675	631	757	822	655	765	19	14	21	15	20	28	46	32	0	0	0	0	2	2	1	4
	全国信用金庫協会	871	870	981	1,030	1,199	1,274	1,522	1,605	326	334	315	26	12	10	212	53	0	0	0	0	0	0	0	4
	全国信用組合中央協会	16	512	458	400	662	673	2,792	364	38	41	34	35	46	61	90	56	0	0	0	0	1	3	1	1
	全国労働金庫協会	28	34	30	52	156	262	548	604	39	23	47	42	53	73	78	104	0	0	0	0	0	0	0	1
	全国JAバンク相談所	494	495	654	498	1,502	1,485	1,548	2,206	274	342	362	437	387	444	607	704	1	1	1	0	0	7	8	15
JFマリンバンク相談所	10	0	0	6	2	9	10	122	13	1	1	21	19	14	23	39	0	0	1	0	0	0	0	0	
保険	合計	115,208	104,585	102,801	102,253	102,966	87,560	84,045	67,301	1,629	5,283	8,136	10,860	27,616	28,563	29,586	26,059	21	29	45	37	66	121	189	332
	生命保険協会	20,579	12,905	14,256	11,112	9,989	10,100	8,156	7,844	1,005	4,362	6,898	8,908	10,148	7,616	7,076	6,623	15	23	33	20	40	82	122	172
	日本損害保険協会	94,629	91,680	88,545	91,139	92,975	76,193	75,556	59,263	624	921	1,238	1,944	17,447	20,526	21,292	18,398	6	6	12	17	26	39	67	154
	外国損害保険協会	-	-	-	-	-	1,248	329	97	-	-	-	-	-	405	1,199	603	-	-	-	-	-	-	-	-
	保険オンブズマン	-	-	-	-	-	-	-	81	-	-	-	-	-	-	-	363	-	-	-	-	-	-	-	3
日本少額短期保険協会	-	-	-	2	2	2	4	16	-	-	-	8	21	16	19	72	-	-	-	-	-	-	-	3	
投資サービス	合計	12,911	13,212	13,074	11,803	9,806	11,150	9,069	8,040	1,164	1,114	1,258	1,165	1,168	1,450	1,348	1,230	304	399	367	312	317	390	287	338
	証券・金融商品あっせん相談センター	-	-	-	-	-	-	0	2,341	-	-	-	-	-	-	0	50	-	-	-	-	-	-	0	40
	日本証券業協会	4,945	6,303	7,368	7,451	6,438	8,625	7,286	4,098	751	854	982	877	773	966	1,037	1,001	140	149	158	168	173	278	205	239
	投資信託協会	158	145	181	381	428	413	85	33	20	26	30	21	20	23	4	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	金融先物取引業協会	0	0	15	43	12	9	243	499	18	7	1	54	139	307	203	119	0	0	0	2	10	11	10	25
	日本証券投資顧問業協会	34	33	27	23	15	11	23	51	46	36	25	41	30	35	38	16	0	0	1	2	3	5	5	5
	不動産証券化協会	4	3	3	0	1	12	12	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	312	191	219	171	197	119	63	43	164	250	208	140	131	96	66	29	
その他	合計	92,305	71,202	68,037	60,244	8,652	42,923	49,030	46,986	9,265	7,602	4,715	3,739	44	598	785	356	0	0	0	0	0	0	0	5
	全国貸金業協会連合会	91,562	70,586	67,611	59,589	-	-	-	-	9,263	7,598	4,696	3,723	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	日本貸金業協会	-	-	-	-	8,108	42,211	48,138	46,263	-	-	-	-	43	597	785	352	-	-	-	-	-	-	-	5
	前払式証票発行協会	743	616	426	655	544	712	892	-	2	4	19	16	1	1	0	-	-	-	-	0	0	0	0	-
資金決済業協会	-	-	-	-	-	-	-	723	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	0	
総計		277,870	245,741	235,260	219,000	164,402	187,821	183,878	163,762	13,742	15,529	15,576	19,298	31,539	33,831	35,686	32,568	327	429	414	351	387	553	575	1,022

(注) 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年度以降は、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。