

# 指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(資料Y1-1)

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

## 1. 苦情処理手続の実施状況

(単位:件)

(指定紛争解決機関名)	(1) 苦情処理手続件数(当期の状況)						(2) 苦情処理手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件)								(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)				
	前期の未済件数	当期の受付件数	前年同期比	受付件数計	当期の既済件数	当期の未済件数	不開始	解決	移行	不応諾	不調	移送	その他	計	1月未満	1月以上3月未満	3月以上6月未満	6月以上	計
全国銀行協会	179	998	▲5%	1,177	1,022	155	0	669	159	0	96	0	98	1,022	444	321	198	59	1,022
信託協会	0	7	133%	7	6	1	0	3	3	0	0	0	0	6	3	2	0	1	6
生命保険協会	261	1,081	13%	1,342	1,064	278	0	639	335	0	9	0	81	1,064	293	303	323	145	1,064
日本損害保険協会	1,287	3,816	8%	5,103	3,658	1,445	0	3,156	200	0	256	0	46	3,658	931	1,346	613	768	3,658
保険オンブズマン	23	161	▲25%	184	166	18	11	64	24	0	66	0	1	166	64	85	16	1	166
日本少額短期保険協会	11	52	▲25%	63	57	6	0	38	14	0	0	0	5	57	25	23	5	4	57
証券・金融商品 あっせん相談センター	196	982	▲35%	1,178	1,068	110	0	668	400	0	0	0	0	1,068	552	344	99	73	1,068
日本貸金業協会	1	20	▲23%	21	19	2	0	15	3	0	0	0	1	19	11	7	0	1	19
合計	1,958	7,117	▲4%	9,075	7,060	2,015	11	5,252	1,138	0	427	0	232	7,060	2,323	2,431	1,254	1,052	7,060

(注1) 各指定紛争解決機関からの報告に基づき金融庁で作成。

(注2) 計数は速報値である。

### 【凡例】

- 不開始・・・手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。
- 解決・・・手続開始後に苦情が解決したもの。
- 移行・・・苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。
- 不応諾・・・金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- 不調・・・苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの(移行を除く)。
- 移送・・・指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。

## 指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(令和2年4月1日～令和2年9月30日)

## 1. 苦情処理手続の実施状況

(単位:件)

(指定紛争解決機関名)	(1) 苦情処理手続件数(当期の状況)						(2) 苦情処理手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件)									(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)				
	前期の未済件数	当期の受付件数	前年同期比	受付件数計	当期の既済件数	当期の未済件数	不開始	解決	移行	不応諾	不調	移送	その他	計	1月未満	1月以上3月未満	3月以上6月未満	6月以上	計	
全国銀行協会	155	392	▲27%	547	421	126	0	291	70	0	31	0	29	421	203	101	94	23	421	
信託協会	1	2	増減なし	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	3	2	0	0	1	3	
生命保険協会	289	510	▲2%	799	484	315	0	286	174	0	1	0	23	484	129	134	155	66	484	
日本損害保険協会	1,445	1,761	▲5%	3,206	1,844	1,362	0	1,595	108	0	124	0	17	1,844	447	705	321	371	1,844	
保険オンブズマン	18	56	▲33%	74	65	9	1	35	13	0	16	0	0	65	28	29	8	0	65	
日本少額短期保険協会	6	39	44%	45	31	14	0	10	15	0	1	0	5	31	14	9	7	1	31	
証券・金融商品 あっせん相談センター	110	420	▲23%	530	416	114	0	328	88	0	0	0	0	416	266	101	34	15	416	
日本貸金業協会	2	9	▲10%	11	9	2	0	8	1	0	0	0	0	9	7	1	0	1	9	
合計	2,026	3,189	▲11%	5,215	3,273	1,942	1	2,556	469	0	173	0	74	3,273	1,096	1,080	619	478	3,273	

(注1) 各指定紛争解決機関からの報告に基づき金融庁で作成。

(注2) 計数は速報値である。

## 【凡例】

- 不開始・・・手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。
- 解決・・・手続開始後に苦情が解決したもの。
- 移行・・・苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。
- 不応諾・・・金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- 不調・・・苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの(移行を除く)。
- 移送・・・指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
- その他・・・苦情処理手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。