

## 金融ADR機関の苦情処理手続実施状況

(平成22年10月1日～平成22年12月31日)

## 1. 苦情処理手続の実施状況

(単位:件)

(金融ADR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)				
	平成22年 9月30日 までの 受付件数	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	113	440	486%	553	277	276	0	88	159	0	0	0	30	277	216	41	10	10	277
信託協会	8	9	増減なし	17	5	12	0	2	2	0	0	1	0	5	2	0	0	2	4
生命保険協会 (注2)	-	142	73%	142	68	74	0	19	49	0	0	0	0	68	43	25	0	0	68
日本損害保険協会 (注2)	-	570	52%	570	226	344	0	193	24	0	0	0	9	226	141	85	0	0	226
保険オンブズマン (注2)	-	106	増減なし	106	58	48	2	54	0	0	2	0	0	58	48	10	0	0	58
日本少額短期保険協会	1	21	250%	22	21	1	0	20	1	0	0	0	0	21	20	1	0	0	21
日本貸金業協会	3	52	▲76%	55	54	1	0	52	0	0	2	0	0	54	54	0	0	0	54

(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) 生命保険協会、日本損害保険協会及び保険オンブズマンにおける、平成22年9月30日までに受付し継続している苦情については、金融ADR機関と平行して存続している相談窓口等で引続き処理。

## 【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、申立人の納得が得られず、紛争解決手続を案内したもの。
- 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。

## 2. 苦情の主な事例

(金融ADR機関名)	苦 情 の 内 容
全国銀行協会	<p>① 支店(自宅・勤務地の近隣ではない)において口座開設を望み、窓口に向いたが断られた。銀行は公的機関のはずだから口座開設を断ることは許されないはずである。</p> <p>② 銀行担当者との付き合いから為替スワップ取引を交わした。その後の円高により支払金が嵩み、会社経営を圧迫している。契約時にはメリットが強調され、リスクについては殆ど説明を聞いていない。現在は損金を支払うだけにしてもらっているが、何とか解決をしたい。</p>
信託協会	<p>① 投資信託が元本を下回った。購入する際、リスクの説明がなかった。</p> <p>② 定期預金を解約し、元本が保証されている商品との説明を受けて契約したが、1年程度経過した後に変額個人年金保険に加入したものであることを知った。</p>
生命保険協会	<p>① 契約転換時に、本人・妻・子型の特約を希望したところ、販売していないと言われ、本人型とした。その後販売していたことが判ったので、遡って変更するか、転換を無効にしてほしい。</p> <p>② 転倒して肋軟骨を骨折し、入院したので、入院給付金を請求したが、約款に定める入院(入院治療の必要性の要件)に該当しないと判断され、支払われないので、支払って欲しい。</p>
日本損害保険協会	<p>① 娘が自転車で通勤中に自動車と接触して負傷した。その後、立替払いをしている治療費を保険会社に請求したところ、領収書があるにもかかわらず一部の支払を保留されているほか、休業損害の内払いについても、調査中と回答するのみで支払を先延ばしされている。治療費の一部について支払保留している理由説明および休業損害の内払いをしてもらいたい。</p> <p>② 自宅前で追突事故に遭い、自動車に被害を受けた。その後、修理工場での修理が完了し、保険会社から本件解決についての電話連絡があり、口頭示談が成立したにもかかわらず、1か月を経過しても修理工場へ修理代金が支払われない。保険会社の説明によれば、加害者である契約者と連絡が取れないために対物保険金の支払手続が進められないとのことであるが、既に示談も成立しているので、速やかに保険金を支払ってもらいたい。</p>
保険オンブズマン	<p>自動車保険の満期日を顧客が誤って申告したことにより、無事故等級の継承が不可能となり、追加保険料の支払いが発生したが、これについて、顧客から、オペレーターへの対応について誤りがあったのではないかと苦情。</p>
日本少額短期保険協会	<p>① テナント保険に加入しており、店舗のシャッターに落書き及び車両等が衝突した痕跡による損害が発生した。保険金の請求をしたが、事業者から落書きはテナント保険では対象外の事故であり、請求金額の一部しか保険で補償されないとの説明があった。契約時に落書きが補償されないとの説明はなかったため全額補償して欲しい。また本件事故発生から補償金額の提示まで約1ヶ月経過しており対応が遅く不満に感じている。</p> <p>② 賃貸住宅用の家財総合保険に加入し、盗難事故にあったが事業者から請求金額に対しその一部しか補償されないとの連絡があったが詳しく説明して欲しい。</p>
日本貸金業協会	<p>① 不動産担保ローン(2年契約)を返済中だが、貸金業法の総量規制を理由に更新を拒否されている。</p> <p>② カードキャッシングを利用中だが、収入証明の不提出を理由に、限度額をゼロにされた。法律が変わったことは知らない。</p>