

## 各金融ADR機関の紛争解決手続実施状況

(平成22年10月1日～平成23年9月30日)

## 2. 紛争解決手続の実施状況

(単位:件)

(金融ADR機関名)	(1)紛争解決手続件数(当期の状況)						(2)紛争解決手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件)										(3)紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)				
	H22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	成 立		成 立 以 外								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
							和解	特別 調停	見込み なし	双方の 離脱	一方の 離脱	不応諾	移送	その他	計						
全国銀行協会	54	675	472%	729	383	346	191	0	182	0	10	0	0	0	0	383	15	109	185	74	383
信託協会	-	2	皆増	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	0	2
生命保険協会	-	218	56%	218	109	109	3	6	97	0	3	0	0	0	0	109	21	35	47	6	109
日本損害保険協会	-	293	372%	293	180	113	20	21	124	1	8	0	0	6	180	4	59	104	13	180	
保険オンブズマン (注2)	-	8	-	8	1	7	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1
日本少額短期保険協会 (注2)	-	5	-	5	4	1	2	0	0	1	0	0	0	1	4	0	1	3	0	4	
証券・金融商品 あっせん相談センター (注3)	-	112	34%	112	55	57	35	0	19	0	1	0	0	0	55	0	37	18	0	55	
日本貸金業協会 (注2)	-	7	-	7	7	0	4	0	0	0	0	0	0	3	7	1	3	2	1	7	

(注1)各金融ADR機関からの報告に基づき金融庁で作成。

(注2)保険オンブズマン、日本少額短期保険協会及び日本貸金業協会の紛争案件については、金融ADR機関指定後、新たに取扱いを開始。

(注3)証券・金融商品あっせん相談センターは、平成23年4月1日から紛争解決等業務を開始。

(注4)受付件数及び既済件数は速報値である。

## 【凡例】

- 和解・・・紛争解決委員が提示する和解案により解決したものの。
- 特別調停・・・紛争解決委員が提示する特別調停案(和解案であって、金融機関が原則受け入れなければならないもの)により解決したものの。
- 見込みなし・・・紛争解決委員が、紛争解決手続によっては、和解が成立する見込みがないと判断して終了したものなど。
- 双方の離脱・・・紛争の当事者双方が、紛争解決手続によっては紛争の解決を図ることはしないこととして、合意により終了したもの。
- 一方の離脱・・・紛争の当事者のいずれか一方が、申立ての取下げや手続からの離脱により終了したもの。
- 不応諾・・・顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。
- 移送・・・紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。
- その他・・・紛争解決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。