

# 金融ADR機関の紛争解決等業務実施状況 (平成23年度)

## 【目次】

1. 平成23年度の苦情処理手続受付件数及び紛争解決手続受付件数(22年度との比較)
2. 苦情処理手続受付件数及び処理件数の推移(四半期別)
3. 紛争解決手続受付件数及び処理件数の推移(四半期別)
4. 金融ADRの処理件数(平成23年度累計)－金融ADR機関別
5. 金融ADRの処理件数(平成23年度累計)－処理期間別
6. 金融ADRの処理件数(平成23年度累計)－終了事由別

【参考1】金融ADR機関別の和解状況(平成23年度)

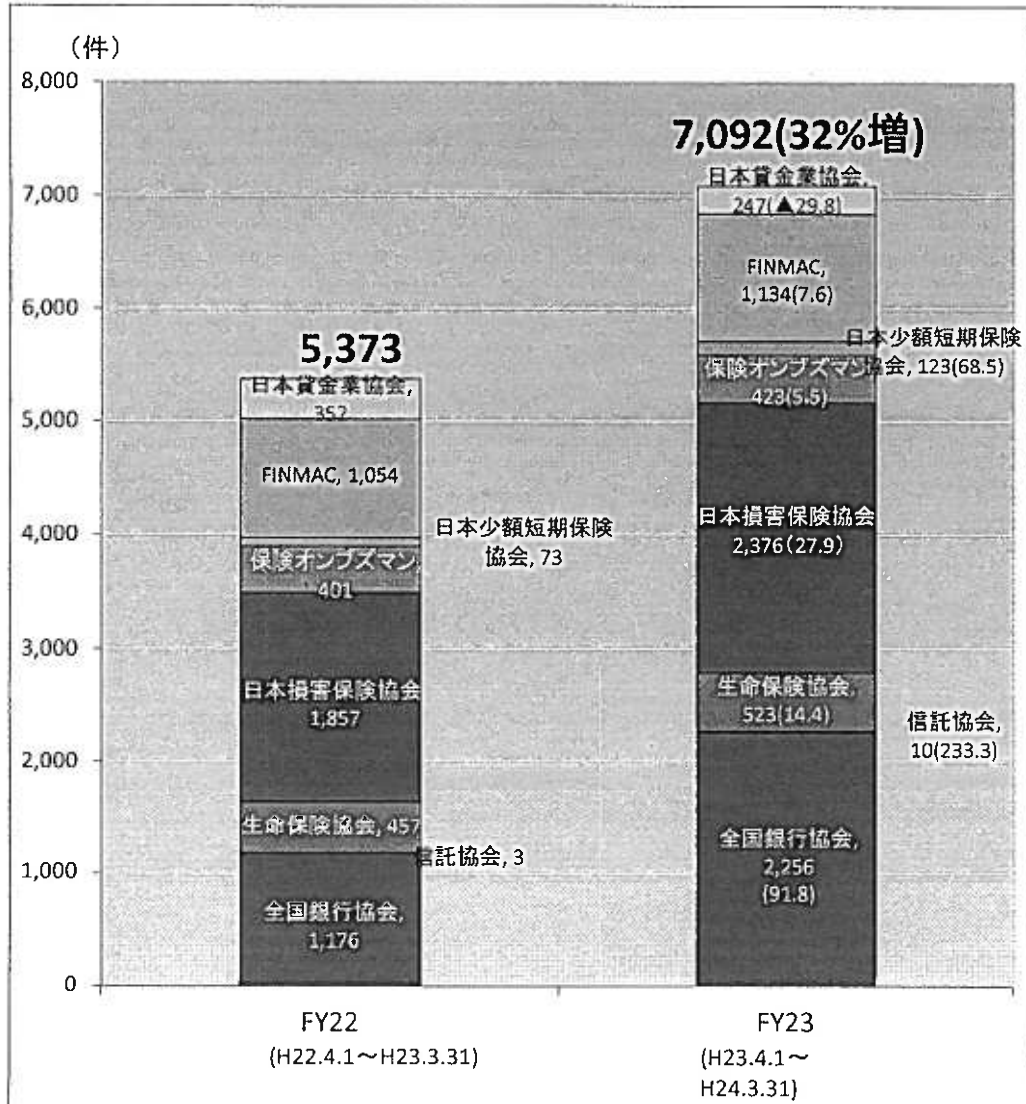
【参考2】個人・法人別の紛争申立て状況(平成23年度)

(本資料における共通注意事項)

- ※1 各金融ADR機関からの報告に基づき金融庁で作成したものである。
- ※2 各金融ADR機関は平成22年10月1日から紛争解決等業務を開始(FINMACを除く)。
- ※3 証券・金融商品あつせん相談センター(FINMAC)は、平成23年4月1日から紛争解決等業務を開始。
- ※4 計数は速報値である。

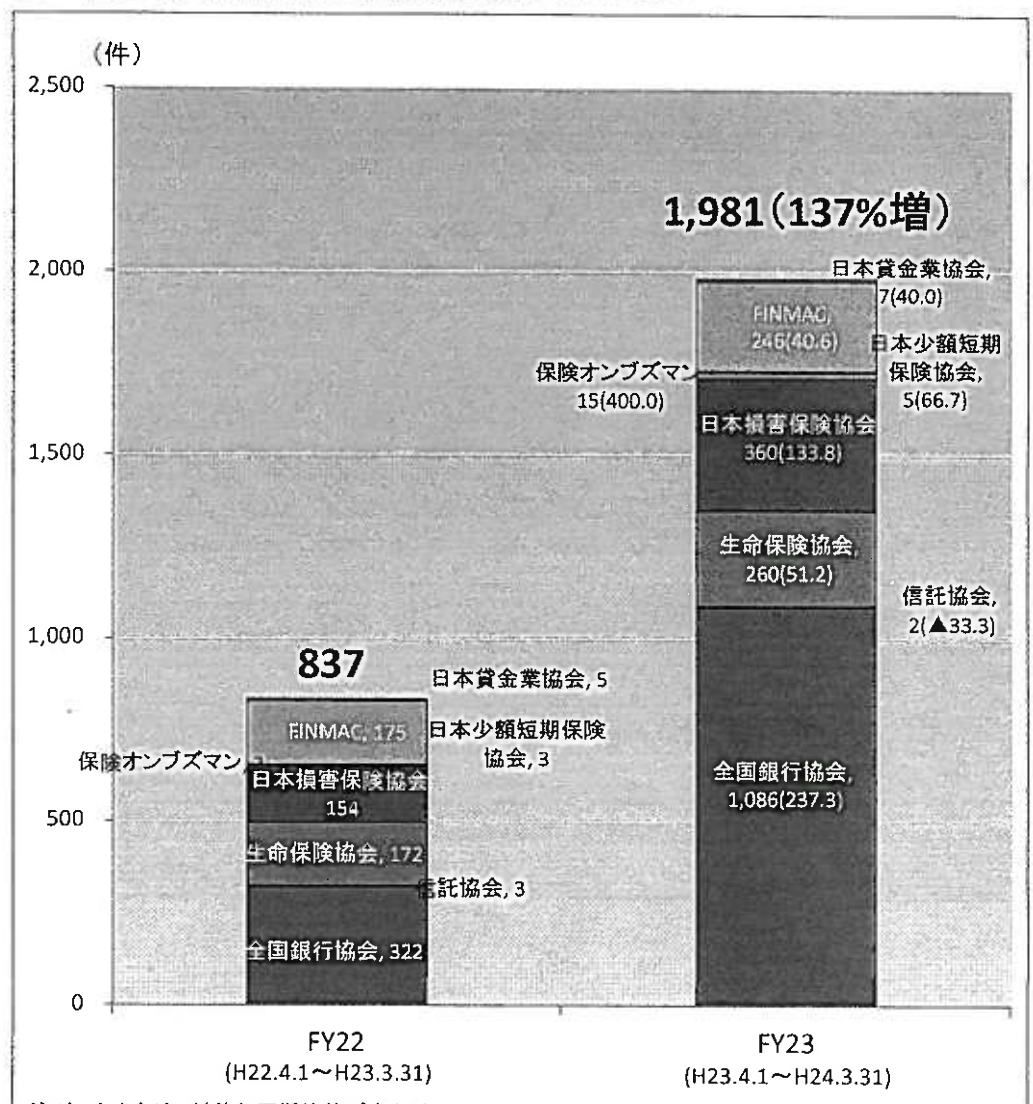
# 1. 平成23年度の苦情処理手続受付件数及び紛争解決手続受付件数(22年度との比較)

## 1-1. 苦情処理手続受付件数 (申立)



注) ( )内は、対前年同期比伸び率(%)。

## 1-2. 紛争解決手続受付件数 (申立)

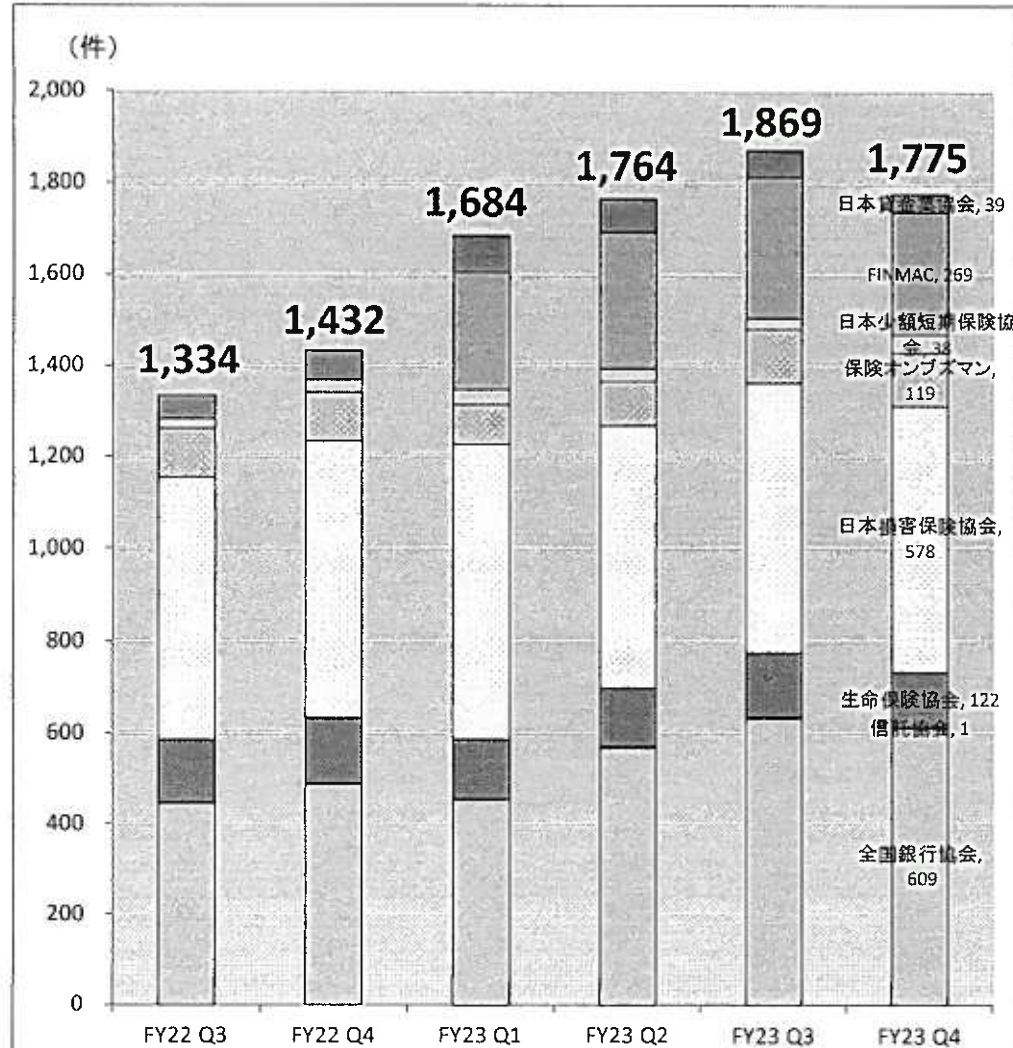


注1) ( )内は、対前年同期比伸び率(%)。

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、新たに取り扱いを開始。

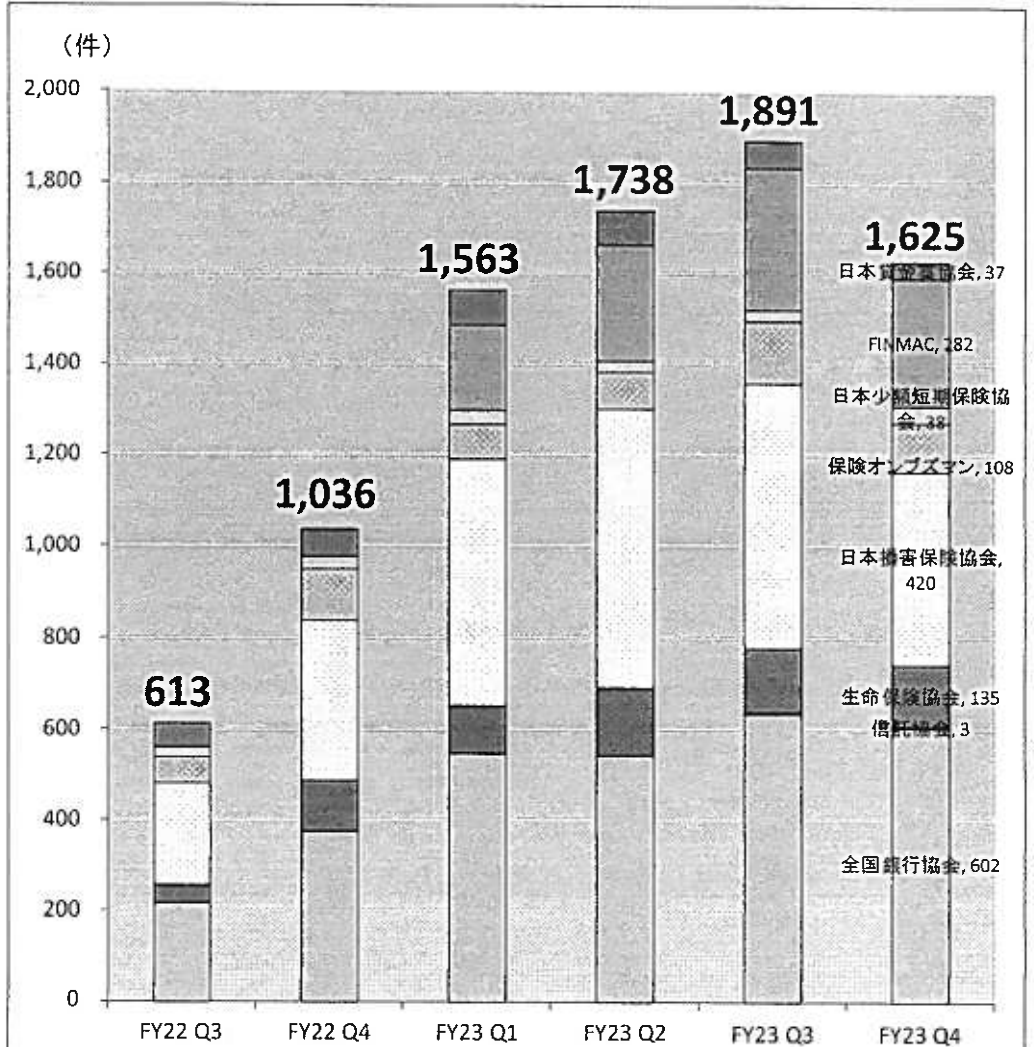
## 2. 苦情処理手続受付件数及び処理件数の推移(四半期別)

### 2-1. 苦情処理手続受付件数(申立)



注) FINMACは平成23年度第1四半期から紛争解決等業務を開始。

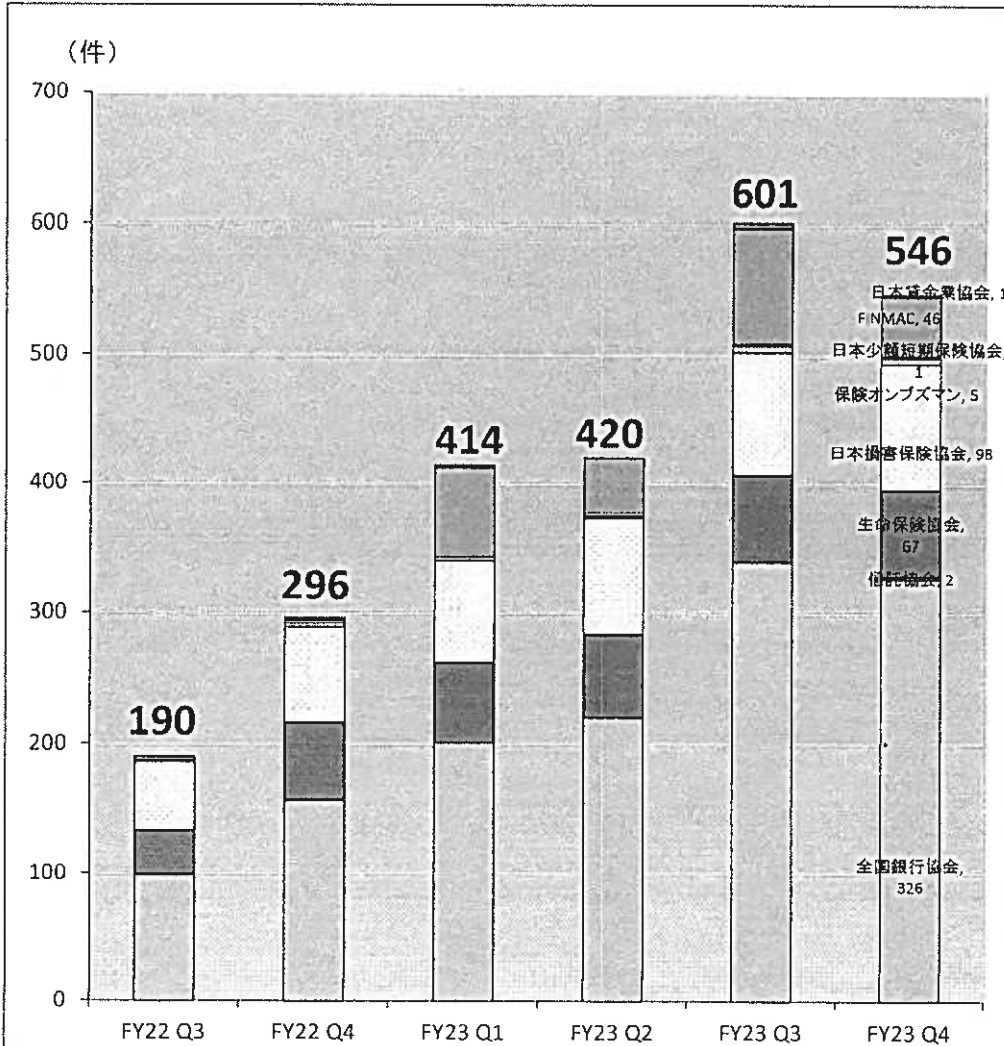
### 2-2. 苦情処理手続処理件数(既済)



注) FINMACは平成23年度第1四半期から紛争解決等業務を開始。

### 3. 紛争解決手続受付件数及び処理件数の推移（四半期別）

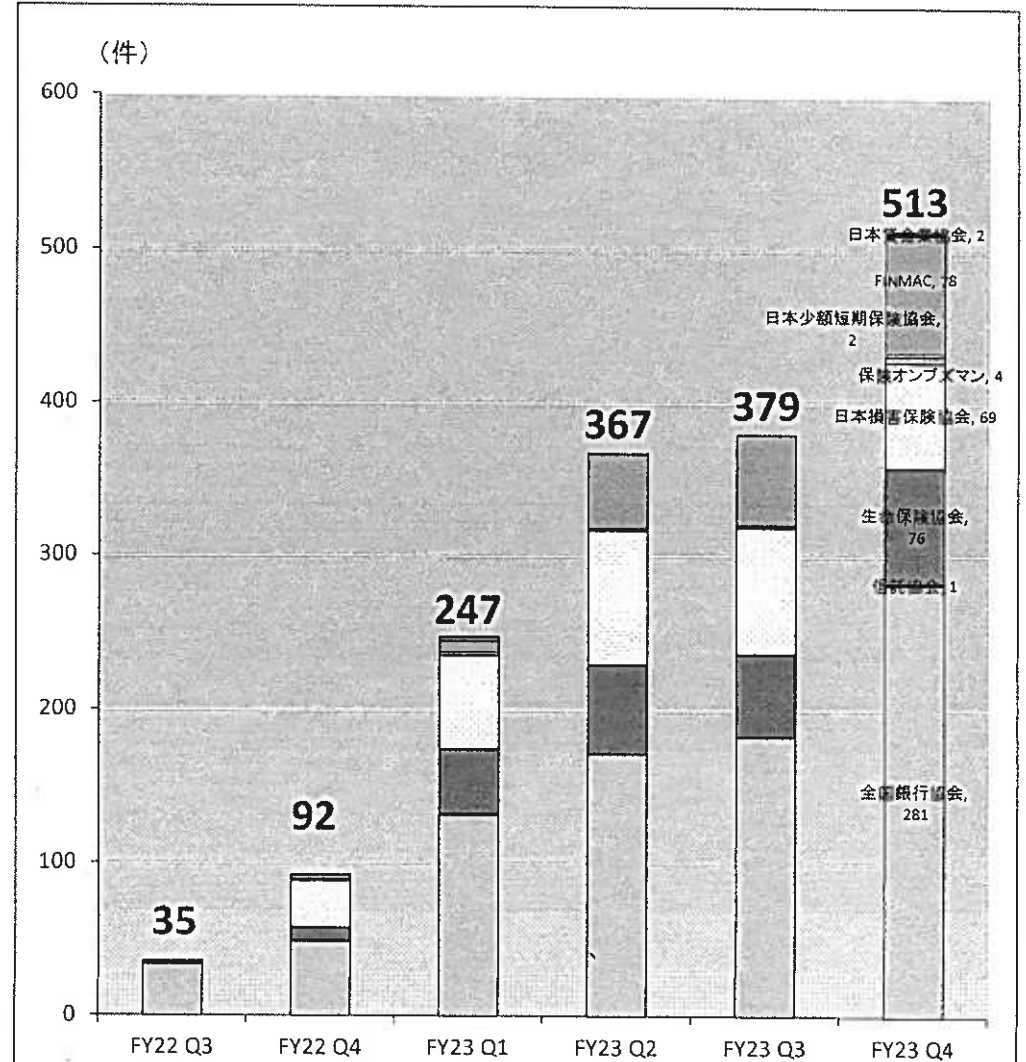
#### 3-1. 紛争解決手続受付件数（申立）



注1) FINMACは平成23年度第1四半期から紛争解決等業務を開始。

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。

#### 3-2. 紛争解決手続処理件数（既済）

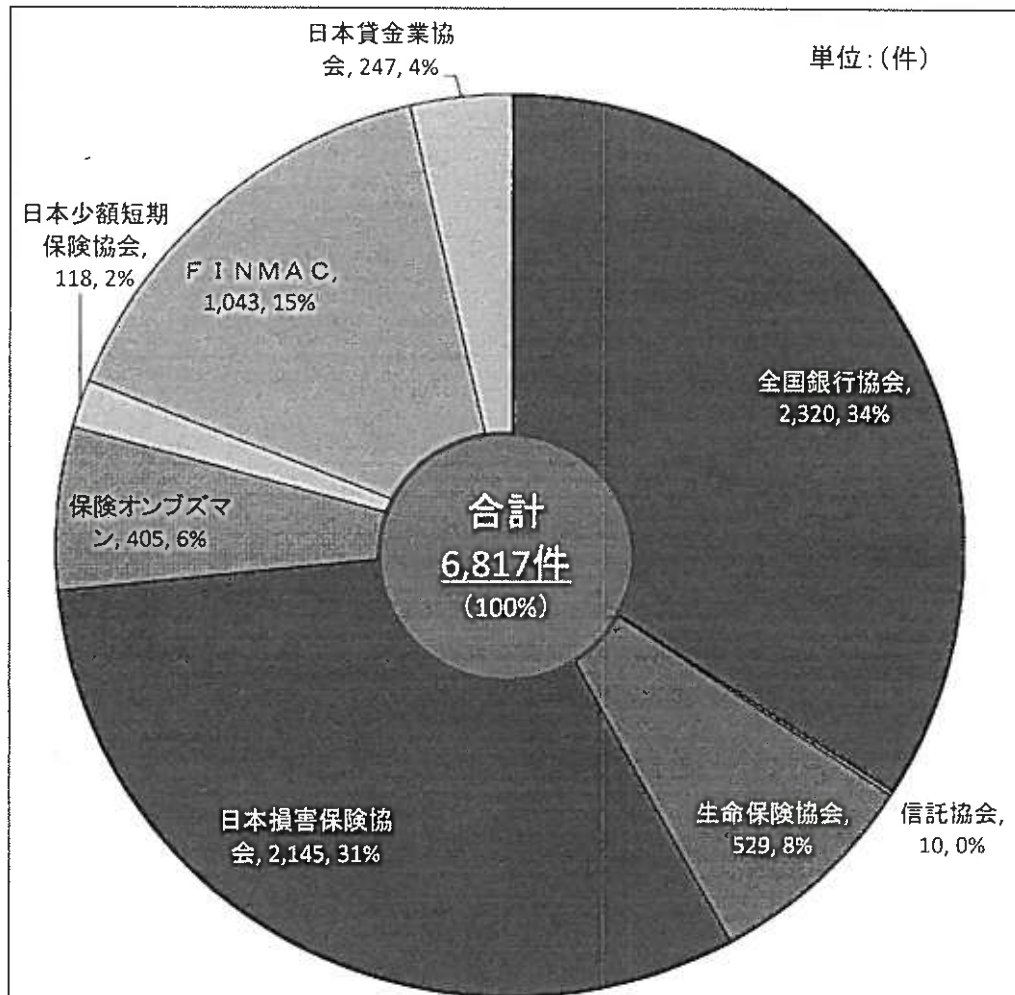


注1) FINMACは平成23年度第1四半期から紛争解決等業務を開始。

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。

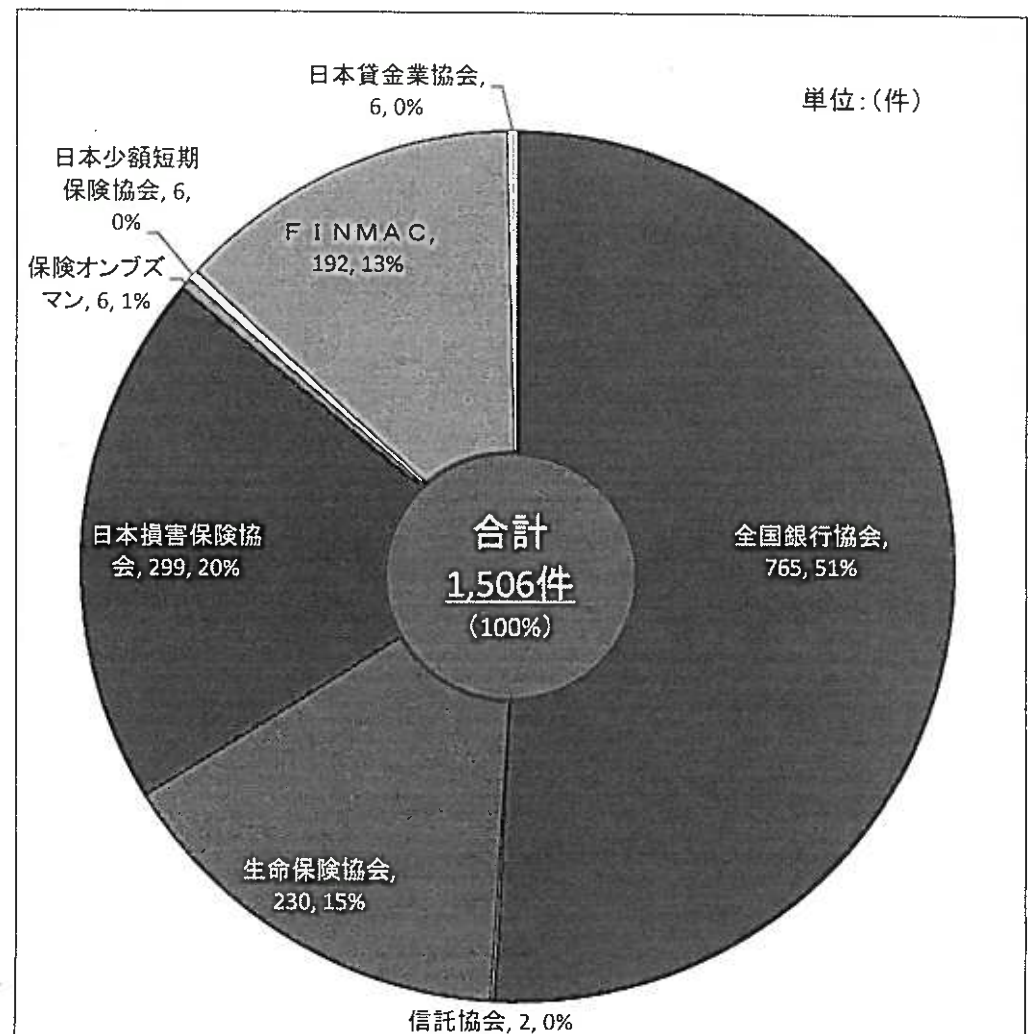
## 4. 金融ADRの処理件数(平成23年度累計) – ADR機関別

### 4-1. 苦情処理手続(既済)



注1) 平成23年4月1日から平成24年3月31日までの期間について集計。  
 注2) 処理件数には、金融ADR機関指定前に受付し、金融ADR機関指定後に処理した件数を含む。

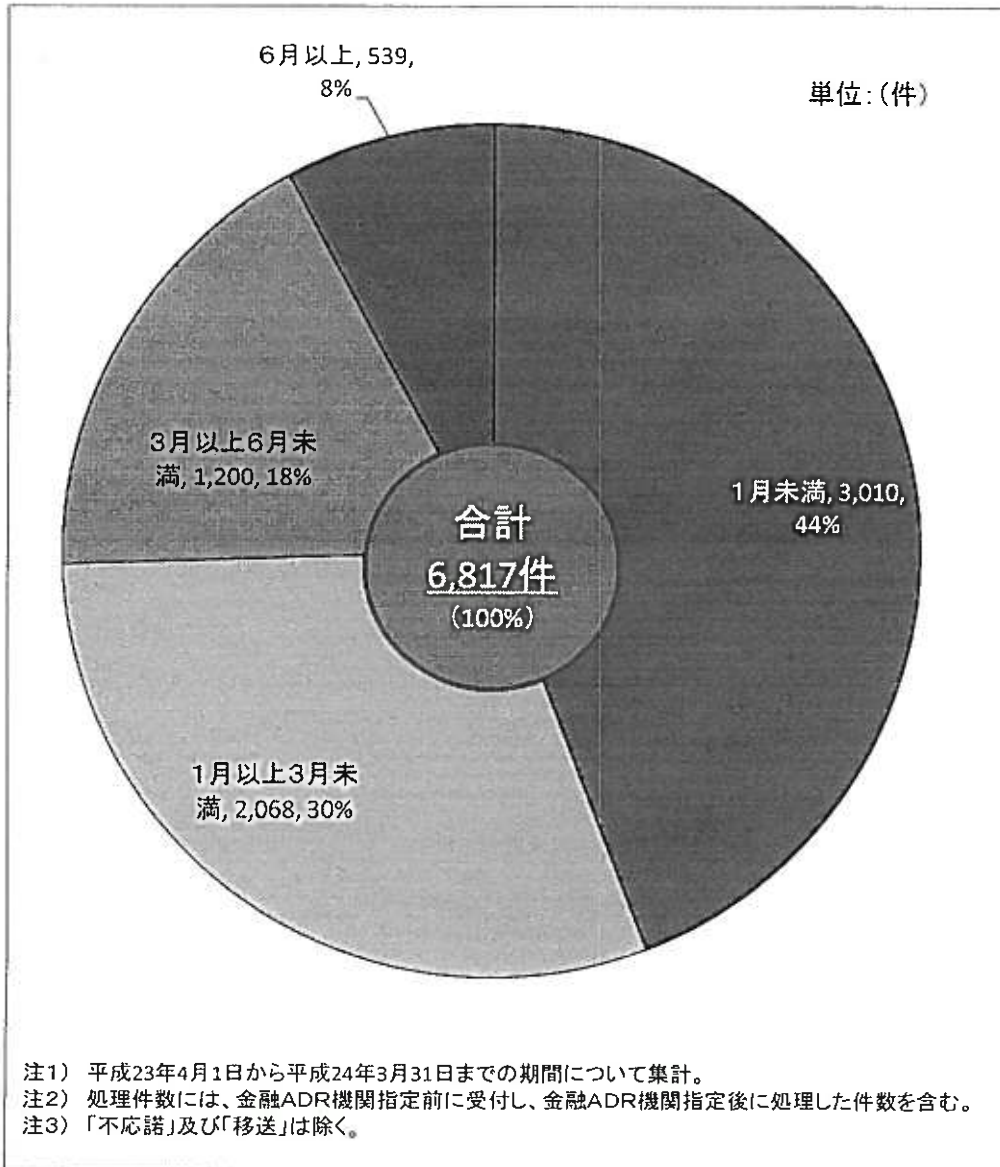
### 4-2. 紛争解決手続(既済)



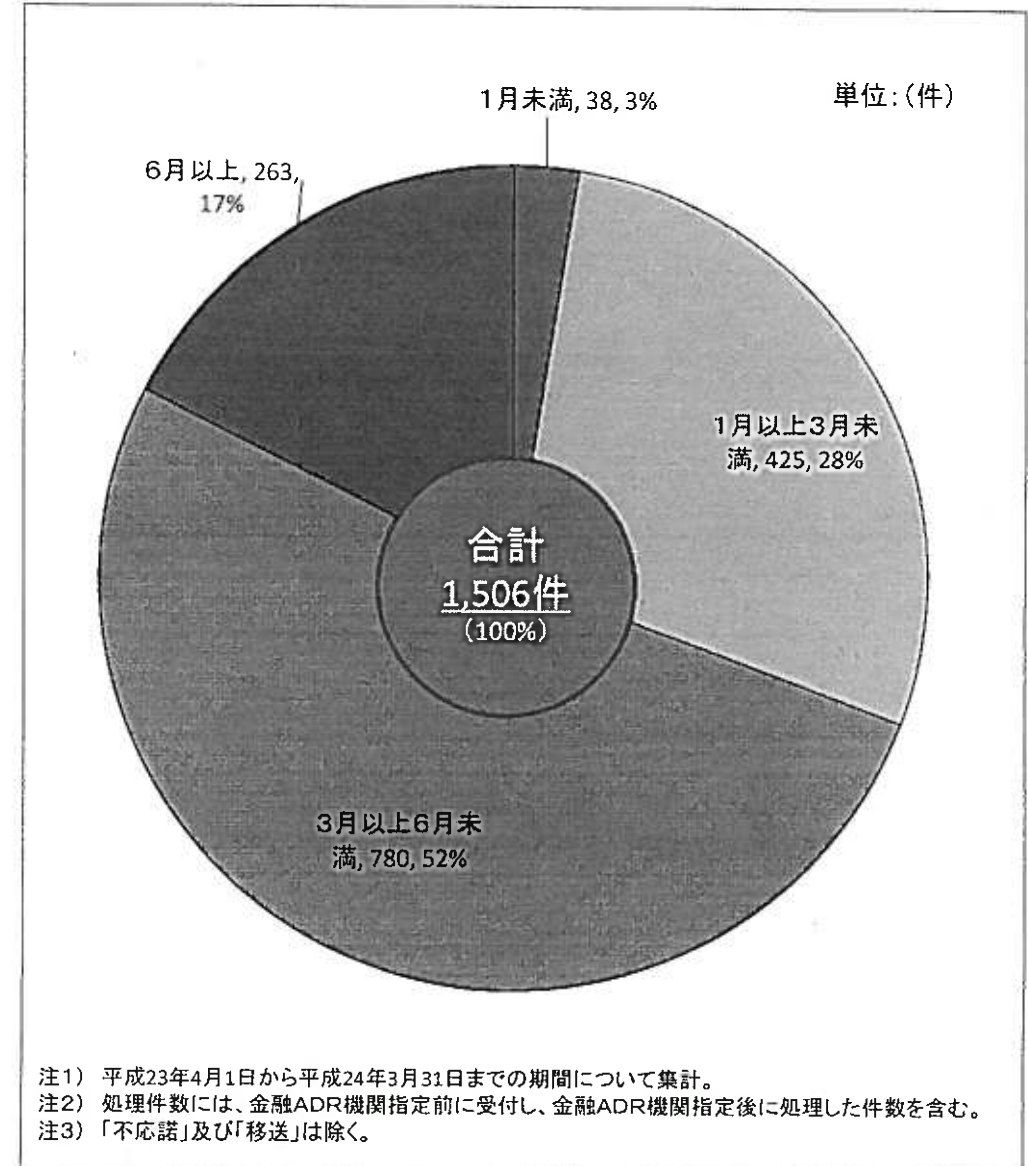
注1) 平成23年4月1日から平成24年3月31日までの期間について集計。  
 注2) 処理件数には、金融ADR機関指定前に受付し、金融ADR機関指定後に処理した件数を含む。

## 5. 金融ADRの処理件数(平成23年度累計)－処理期間別

### 5-1. 苦情処理手続(既済)



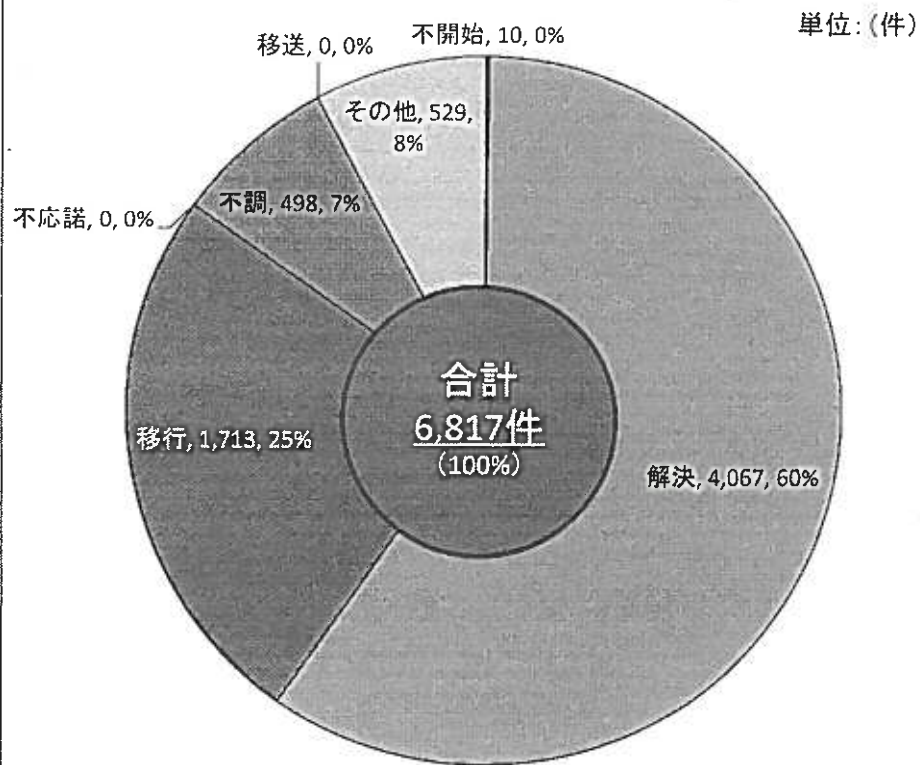
### 5-2. 紛争解決手続(既済)



# 6. 金融ADRの処理件数(平成23年度累計) - 終了事由別

## 6-1. 苦情処理手続 (既済)

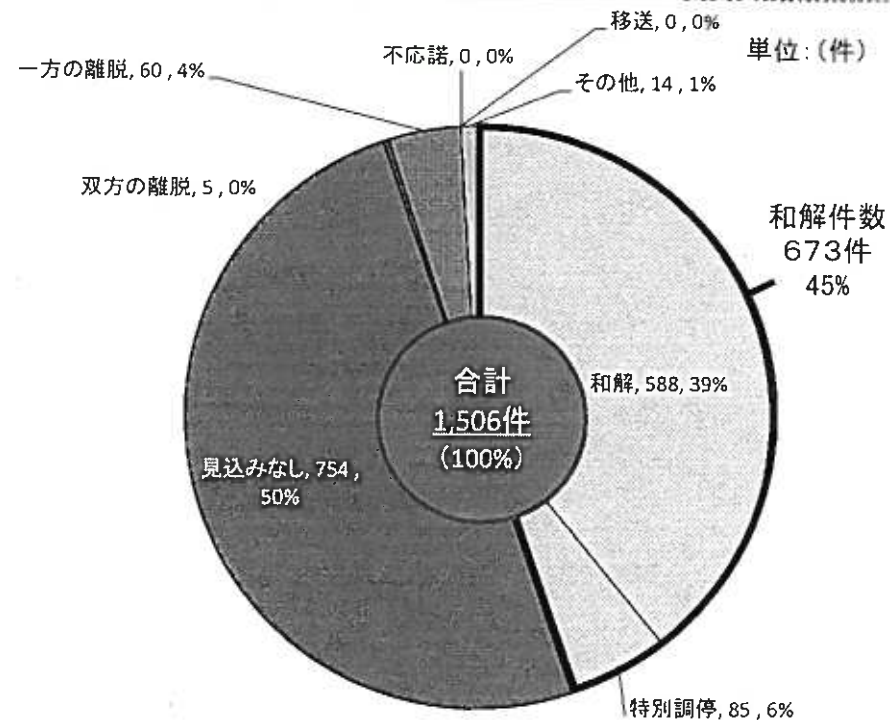
- 【凡例】
- 不開始・・・手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。
  - 解決・・・手続開始後に苦情が解決したもの。
  - 移行・・・苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。
  - 不応諾・・・金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
  - 不調・・・苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの(移行を除く)。
  - 移送・・・指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
  - その他・・・苦情処理手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。



注1) 平成23年4月1日から平成24年3月31日までの期間について集計。  
 注2) 処理件数には、金融ADR機関指定前に受付し、金融ADR機関指定後に処理した件数を含む。

## 6-2. 紛争解決手続 (既済)

- 【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。
  - 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。
  - 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。



注1) 平成23年4月1日から平成24年3月31日までの期間について集計。  
 注2) 処理件数には、金融ADR機関指定前に受付し、金融ADR機関指定後に処理した件数を含む。

# 【参考1】金融ADR機関別の和解状況（平成23年度）

単位：(件)

(金融ADR機関名)	紛争終結件数(a)	和解件数(b) (特別調停含む)	和解割合(b/a)
全国銀行協会	765	449	59%
信託協会	2	1	50%
生命保険協会	230	42	18%
日本損害保険協会	299	80	27%
保険オンブズマン	6	3	50%
日本少額短期保険協会	6	2	33%
FINMAC	192	94	49%
日本貸金業協会	6	2	33%
合計	1,506	673	45%



## 【参考2】個人・法人別の紛争申立て状況（平成23年度）

単位：(件)

(金融ADR機関名)	個人		法人		合計
	件数	割合	件数	割合	件数
全国銀行協会	313	29%	773	71%	1,086
信託協会	2	100%	0	0%	2
生命保険協会	245	94%	15	6%	260
日本損害保険協会	302	84%	58	16%	360
保険オンブズマン	13	87%	2	13%	15
日本少額短期保険協会	5	100%	0	0%	5
FINMAC (注)	262	56%	205	44%	467
日本貸金業協会	6	86%	1	14%	7
合計	1,148	52%	1,054	48%	2,202

注1) 手続案件申立てベース。

注2) FINMACは、指定紛争解決等業務以外の業務に係る紛争を含む。