

平成23年度 金融ADR機関の苦情処理手続実施状況

(平成23年4月1日～平成24年3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)				
	前期の未済件数	当期の受付件数	平成22年度比	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	455	2,256	91%	2,711	2,320	391	0	684	1,039	0	210	0	387	2,320	1,048	638	434	200	2,320
信託協会	1	10	233%	11	10	1	0	8	2	0	0	0	0	10	2	5	3	0	10
生命保険協会	132	523	14%	655	529	126	0	232	239	0	7	0	51	529	98	192	194	45	529
日本損害保険協会	593	2,376	27%	2,969	2,145	824	0	1,712	219	0	179	0	35	2,145	564	855	458	268	2,145
保険オンブズマン	46	423	5%	469	405	64	8	312	13	0	63	0	9	405	213	130	40	22	405
日本少額短期保険協会	1	123	68%	124	118	6	2	107	5	0	0	0	4	118	94	17	6	1	118
証券・金融商品 あっせん相談センター	0	1,134	7%	1,134	1,043	91	0	782	193	0	35	0	33	1,043	755	222	64	2	1,043
日本貸金業協会	5	247	▲29%	252	247	5	0	230	3	0	4	0	10	247	236	9	1	1	247
合計	1,233	7,092	31%	8,325	6,817	1,508	10	4,067	1,713	0	498	0	529	6,817	3,010	2,068	1,200	539	6,817

(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。