

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(平成28年4月1日～平成28年9月30日)

(資料1-1)

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	319	714	41%	1,033	776	257	0	427	82	0	34	0	233	776	300	235	163	78	776
信託協会	2	0	増減なし	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	2
生命保険協会	200	503	▲8%	703	441	262	0	248	151	0	1	0	41	441	143	157	108	33	441
日本損害保険協会	1,518	2,232	▲9%	3,750	2,181	1,569	0	1,832	130	0	183	0	36	2,181	557	841	355	428	2,181
保険オンブズマン	48	154	25%	202	168	34	2	100	0	0	66	0	0	168	76	66	26	0	168
日本少額短期保険協会	15	39	▲24%	54	41	13	0	27	13	0	0	0	1	41	9	22	7	3	41
証券・金融商品 あっせん相談センター	57	528	11%	585	548	37	0	476	72	0	0	0	0	548	412	120	15	1	548
日本貸金業協会	12	32	▲64%	44	38	6	0	30	4	0	4	0	0	38	23	10	3	2	38
合計	2,171	4,202	▲1%	6,373	4,195	2,178	2	3,142	452	0	288	0	311	4,195	1,520	1,452	677	546	4,195

(注) 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。