

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

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	199	1,053	▲23%	1,252	1,070	182	0	749	115	0	83	0	123	1,070	453	326	223	68	1,070
信託協会	1	5	400%	6	5	1	0	5	0	0	0	0	0	5	0	1	4	0	5
生命保険協会	275	1,019	▲2%	1,294	1,046	248	0	593	368	0	6	0	79	1,046	289	358	292	107	1,046
日本損害保険協会	1,522	3,922	▲11%	5,444	4,035	1,409	0	3,476	189	0	312	0	58	4,035	998	1,512	687	838	4,035
保険オンブズマン	46	334	8%	380	312	68	21	152	24	0	113	1	1	312	103	151	53	4	311
日本少額短期保険協会	16	72	▲10%	88	75	13	0	45	21	0	1	0	8	75	25	31	11	8	75
証券・金融商品 あっせん相談センター	29	788	▲22%	817	757	60	0	638	119	0	0	0	0	757	601	121	31	4	757
日本貸金業協会	5	41	▲44%	46	41	5	0	35	5	0	1	0	0	41	30	5	6	0	41
合計	2,093	7,234	▲13%	9,327	7,341	1,986	21	5,693	841	0	516	1	269	7,341	2,499	2,505	1,307	1,029	7,340

(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。