

## 指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(平成30年4月1日～平成30年9月30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	182	544	4%	726	550	176	0	363	80	0	34	0	73	550	242	170	112	26	550
信託協会	1	2	▲33%	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	2	0	1	3
生命保険協会	256	469	▲12%	725	480	245	0	273	163	0	2	0	42	480	142	132	153	53	480
日本損害保険協会	1,409	1,908	1%	3,317	1,844	1,473	0	1,588	91	1	146	0	18	1,844	483	689	329	342	1,843
保険オンブズマン	68	126	▲18%	194	163	31	7	85	12	0	59	0	0	163	55	80	28	0	163
日本少額短期保険協会	13	38	▲16%	51	34	17	0	19	12	0	0	0	3	34	14	11	6	3	34
証券・金融商品 あっせん相談センター	59	989	163%	1,048	489	559	0	320	169	0	0	0	0	489	272	192	25	0	489
日本貸金業協会	5	19	▲5%	24	21	3	0	18	2	0	1	0	0	21	17	1	3	0	21
合計	1,993	4,095	15%	6,088	3,584	2,504	7	2,669	529	1	242	0	136	3,584	1,225	1,277	656	425	3,583

(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。