

# 指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(資料1-1)

(令和2年4月1日～令和3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	155	781	▲22%	936	818	118	0	561	134	0	54	0	69	818	419	188	165	46	818
信託協会	1	7	増減なし	8	5	3	0	4	1	0	0	0	0	5	3	1	0	1	5
生命保険協会	295	1,105	2%	1,400	1,064	336	0	611	364	0	5	0	84	1,064	281	282	370	131	1,064
日本損害保険協会	1,445	3,598	▲6%	5,043	3,690	1,353	17	3,192	228	0	232	0	21	3,690	887	1,445	619	739	3,690
保険オンブズマン	18	133	▲17%	151	136	15	5	74	25	0	32	0	0	136	56	61	19	0	136
日本少額短期保険協会	6	55	6%	61	56	5	0	20	24	0	1	0	11	56	24	18	13	1	56
証券・金融商品 あっせん相談センター	110	801	▲18%	911	824	87	0	670	154	0	0	0	0	824	529	212	53	30	824
日本貸金業協会	2	19	▲5%	21	20	1	0	18	1	0	0	0	1	20	16	3	0	1	20
合計	2,032	6,499	▲9%	8,531	6,613	1,918	22	5,150	931	0	324	0	186	6,613	2,215	2,210	1,239	949	6,613

(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。