

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況
(平成24年4月1日～平成24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	391	1,087	6%	1,478	1,052	426	0	353	434	0	78	0	187	1,052	443	374	194	41	1,052
信託協会	1	5	増減なし	6	3	3	0	2	0	0	1	0	0	3	1	1	0	1	3
生命保険協会	125	214	▲18%	339	238	101	0	106	111	0	3	0	18	238	38	92	79	29	238
日本損害保険協会	823	1,189	▲1%	2,012	1,092	920	0	888	122	0	68	0	14	1,092	205	384	247	256	1,092
保険オンブズマン	64	200	7%	264	207	57	5	147	8	1	42	0	4	207	104	72	20	10	206
日本少額短期保険協会	6	51	▲17%	57	49	8	1	43	0	0	0	0	5	49	30	17	1	1	49
証券・金融商品 あっせん相談センター	91	473	▲14%	564	484	80	0	403	71	0	7	0	3	484	341	95	31	17	484
日本貸金業協会	5	70	▲53%	75	70	5	0	66	1	0	1	0	2	70	65	3	2	0	70
合計	1,506	3,289	▲4%	4,795	3,195	1,600	6	2,008	747	1	200	0	233	3,195	1,227	1,038	574	355	3,194

(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。