

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況
(平成26年4月1日～平成27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	277	1,097	▲20%	1,374	1,167	207	0	594	184	0	71	0	318	1,167	430	381	225	131	1,167
信託協会	0	1	▲67%	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1
生命保険協会	85	477	28%	562	375	187	0	144	190	0	5	0	36	375	57	175	122	21	375
日本損害保険協会	1,000	3,120	21%	4,120	2,848	1,272	0	2,318	241	0	243	0	46	2,848	705	1,070	509	564	2,848
保険オンブズマン	33	264	▲12%	297	267	30	1	172	1	0	89	0	4	267	123	123	20	1	267
日本少額短期保険協会	15	100	▲2%	115	98	17	0	81	9	0	0	0	8	98	56	26	10	6	98
証券・金融商品 あっせん相談センター	42	580	▲33%	622	593	29	0	486	101	0	5	0	1	593	406	148	33	6	593
日本貸金業協会	1	94	▲1%	95	91	4	0	82	6	0	3	0	0	91	83	2	5	1	91
合計	1,453	5,733	1%	7,186	5,440	1,746	1	3,877	732	0	416	0	414	5,440	1,860	1,926	924	730	5,440

(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。