

第 49 回「金融トラブル連絡調整協議会」

和解不成立事案の理由、経過等

平成 27 年 6 月 15 日

金融庁

総務企画局企画課金融トラブル解決制度推進室

目 次

● 一般社団法人全国銀行協会	1
● 一般社団法人生命保険協会	5
● 一般社団法人日本損害保険協会	9
● 一般社団法人保険オンブズマン	13
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	17
● 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター	21
● 日本貸金業協会	25

※一般社団法人信託協会は、26 年度中に終結した紛争解決手続が 0 件であったため、資料なし。

和解不成立事案(112件)(平成26年度)

1.見込みなし 93件

申立適格性無 36件

申立適格性有 57件

和解案を提示したが不受諾 ※「○」は特別調停案を指す (0件)

不受諾の理由	申立人	金融機関	双方	○申立人	○金融機関	○双方
件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件

和解案を提示しなかったもの (57件)

※双方の主張の乖離が大きいものが多い。

2.一方又は双方の離脱 19件

離脱した者	申立人	金融機関	双方
件数	18件	1件	0 件

3.不応諾 0件

4.移送 0件

5.その他 0件

和解不成立事案(申立適格性無事案を除く)に係る諸計数

(件)

面談回数(申立人)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		11	0	54	7	2	2	76
		14%	0%	71%	9%	3%	3%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	0	0	0	0	0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
申立人に対する面談回数に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	49	6	1	1	57
「和解案を提示せず」に占める割合		0%	0%	86%	11%	2%	2%	75%
申立人に対する面談回数に占める割合		0%	0%	91%	86%	50%	50%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		11	0	5	1	1	1	19
「その他」に占める割合		58%	0%	26%	5%	5%	5%	25%
申立人に対する面談回数に占める割合		100%	0%	9%	14%	50%	50%	
面談回数(金融機関)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		11	0	54	7	2	2	76
		14%	0%	71%	9%	3%	3%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	0	0	0	0	0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
金融機関に対する面談回数に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	49	6	1	1	57
「和解案を提示せず」に占める割合		0%	0%	86%	11%	2%	2%	75%
金融機関に対する面談回数に占める割合		0%	0%	91%	86%	50%	50%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		11	0	5	1	1	1	19
「その他」に占める割合		58%	0%	26%	5%	5%	5%	25%
金融機関に対する面談回数に占める割合		100%	0%	9%	14%	50%	50%	

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

面談回数(両者同時)	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	76	0	0	0	0	0	76
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
和解案を提示せず	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	57	0	0	0	0	0	57
	75%	0%	0%	0%	0%	0%	75%
その他※	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	19	0	0	0	0	0	19
	25%	0%	0%	0%	0%	0%	25%
所要期間	1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
	17	51	3	1	4		76
	22%	67%	4%	1%	5%		
和解案を提示したが不受諾	1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
	0	0	0	0	0		0
	0%	0%	0%	0%	0%		0%
和解案を提示せず	1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
	6	49	1	0	1		57
	35%	96%	33%	0%	25%		75%
その他※	1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
	11	2	2	1	3		19
	65%	4%	67%	100%	75%		25%

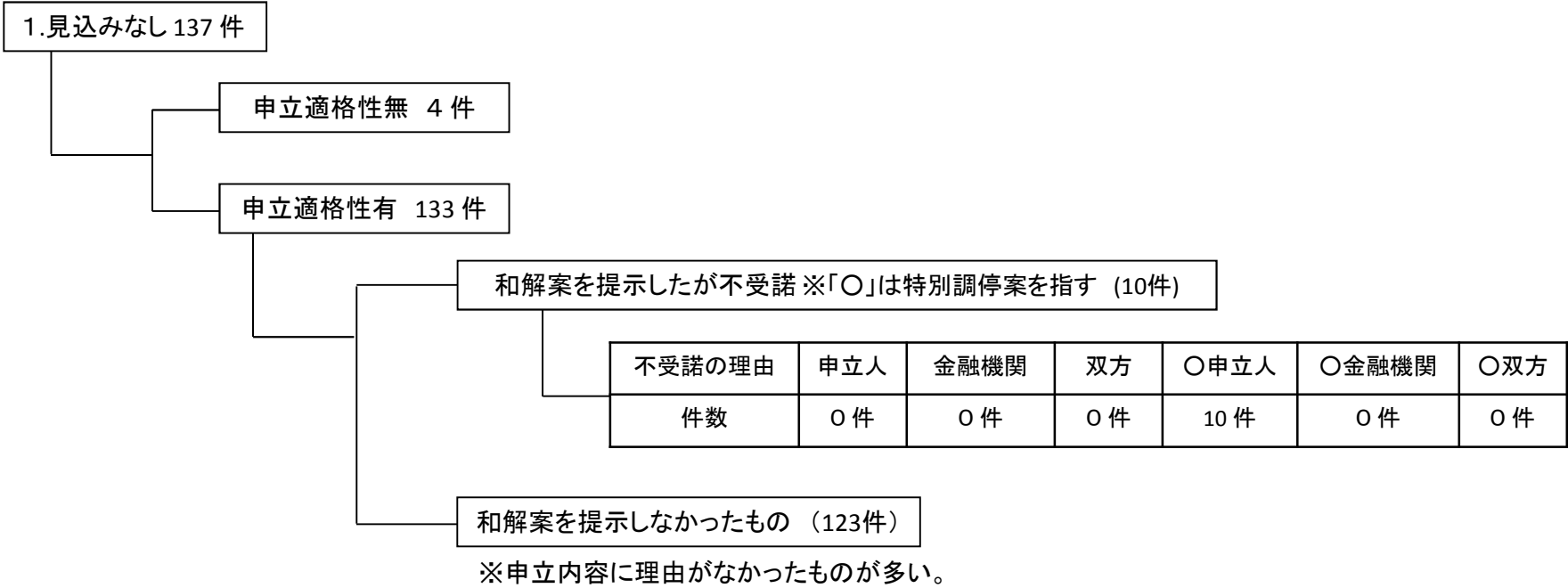
※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解に向けた事前調整の状況 (紛争解決委員としての考え方の伝達、和解案のタキ台の提示、和解案(最終的に提示したものを除く)の提示)	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	9	3	46	15	2	1	76
	12%	4%	61%	20%	3%	1%	
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	1	42	13	1	0	57
	0%	2%	74%	23%	2%	0%	75%
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	9	2	4	2	1	1	19
	47%	11%	21%	11%	5%	5%	25%
利用者アンケートの状況 (「納得感」を得ている場合は○、得ていない場合は×、未回答は－) ※今後、「手続に対する納得感」「指定機関に対する信頼感」をより直接的に把握するための質問項目を設けることを検討する。	○	×	－				計
	8	9	46				63
	13%	14%	73%				
	○	×	－				計
	0	0	0				0
	0%	0%	0%				0%
	○	×	－				計
	7	9	40				56
	13%	16%	71%				89%
	○	×	－				計
	1	0	6				7
	14%	0%	86%				11%
特別調停 (特調案を提示した場合○、検討したが提示していない場合△、検討していない場合×)	○	△	×				計
	1	0	75				76
	1%	0%	99%				

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解不成立事案(143件)(平成26年度)

【生命保険協会】



3.不応諾 0 件

4.移送 0 件

5.その他 0 件

和解不成立事案(申立適格性無事案を除く)に係る諸計数

(件)

面談回数(申立人)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		63	75	0	1	0	0	139
		45%	54%	0%	1%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	9	0	0	0	0	10
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		10%	90%	0%	0%	0%	0%	7%
申立人に対する面談回数に占める割合		2%	12%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		56	66	0	1	0	0	123
「和解案を提示せず」に占める割合		46%	54%	0%	1%	0%	0%	88%
申立人に対する面談回数に占める割合		89%	88%	0%	100%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		6	0	0	0	0	0	6
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
申立人に対する面談回数に占める割合		10%	0%	0%	0%	0%	0%	
面談回数(金融機関)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		84	55	0	0	0	0	139
		60%	40%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	6	0	0	0	0	10
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		40%	60%	0%	0%	0%	0%	7%
金融機関に対する面談回数に占める割合		5%	11%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		74	49	0	0	0	0	123
「和解案を提示せず」に占める割合		60%	40%	0%	0%	0%	0%	88%
金融機関に対する面談回数に占める割合		88%	89%	0%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		6	0	0	0	0	0	6
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
金融機関に対する面談回数に占める割合		7%	0%	0%	0%	0%	0%	

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

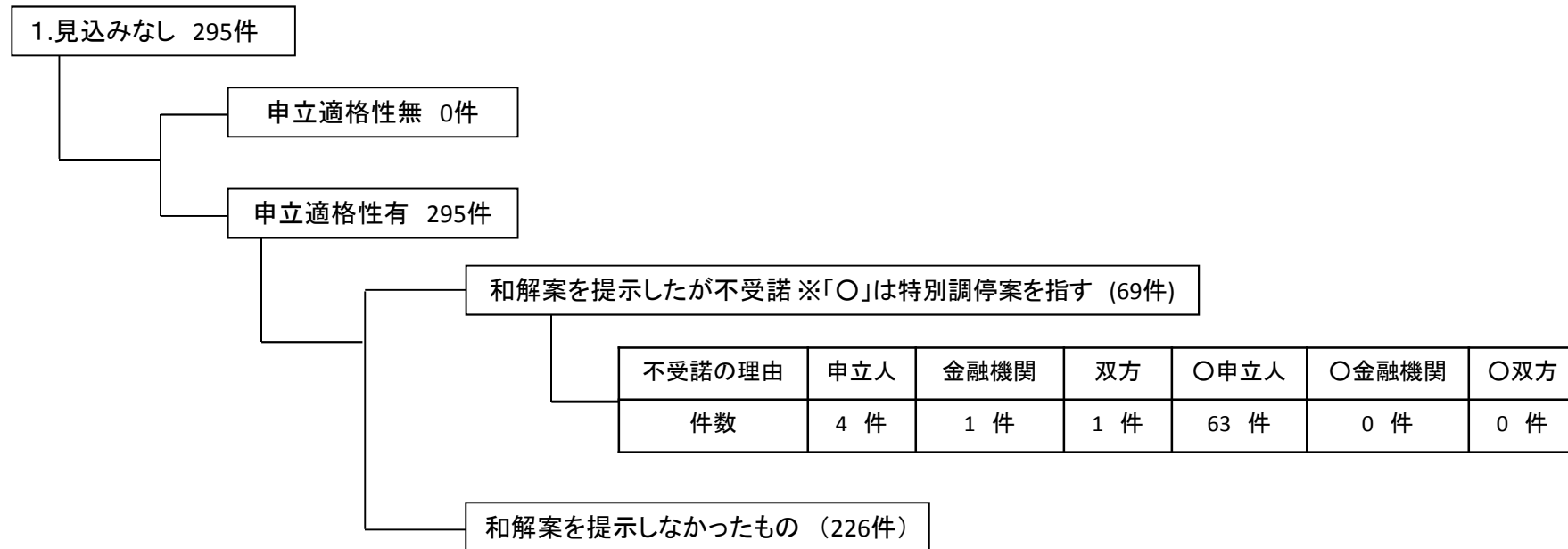
面談回数(両者同時)	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	139	0	0	0	0	0	139
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	10	0	0	0	0	0	10
	7%	0%	0%	0%	0%	0%	7%
和解案を提示せず	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	123	0	0	0	0	0	123
	88%	0%	0%	0%	0%	0%	88%
その他※	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	6	0	0	0	0	0	6
	4%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
所要期間	1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
	70	56	10	3	0		139
	50%	40%	7%	2%	0%		
和解案を提示したが不受諾	1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
	0	5	4	1	0		10
	0%	9%	40%	33%	0%		7%
和解案を提示せず	1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
	64	51	6	2	0		123
	91%	91%	60%	200%	0%		88%
その他※	1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
	6	0	0	0	0		6
	9%	0%	0%	0%	0%		4%

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

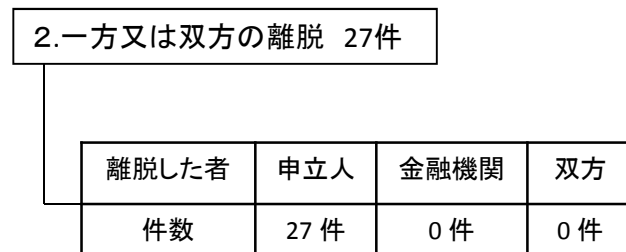
和解に向けた事前調整の状況 (紛争解決委員としての考え方の伝達、和解案のタタキ台の提示、和解案(最終的に提示したものを除く)の提示)	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計			
	138	1	0	0	0	0	139			
	99%	1%	0%	0%	0%	0%				
	和解案を提示したが不受諾	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計		
	10	0	0	0	0	0	10			
	「和解案を提示したが不受諾」に占める割合	100%	0%	0%	0%	0%	0%	7%		
	事前調整の状況に占める割合	7%	0%	0%	0%	0%	0%			
	和解案を提示せず	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計		
	122	1	0	0	0	0	123			
	「和解案を提示せず」に占める割合	99%	1%	0%	0%	0%	0%	88%		
事前調整の状況に占める割合	88%	100%	0%	0%	0%	0%				
その他※	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計			
	6	0	0	0	0	0	6			
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	4%			
	事前調整の状況に占める割合	4%	0%	0%	0%	0%				
	○	×	－				計			
	9	12	118				139			
	6%	9%	85%							
	和解案を提示したが不受諾	○	×				－	計		
	1	0	9				10			
	「和解案を提示したが不受諾」に占める割合	10%	0%				90%	7%		
利用者アンケートの状況に占める割合	11%	0%	8%							
和解案を提示せず	○	×	－				計			
8	12	103	123							
「和解案を提示せず」に占める割合	7%	10%	84%				88%			
利用者アンケートの状況に占める割合	89%	100%	87%							
その他※	○	×	－				計			
	0	0	6				6			
	0%	0%	100%				4%			
	利用者アンケートの状況に占める割合	0%	0%				5%			
	○	△	×							計
	10	0	129							139
	7%	0%	93%							
	特別調停									
	(特調案を提示した場合○、検討したが提示していない場合△、検討していない場合×)									

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解不成立事案(327件)(平成26年度)



※双方の主張の乖離が大きいものも多く、その中でも、事実認定困難なものが多い。



3.不応諾 0件

4.移送 0件

5.その他 5件

和解不成立事案(申立適格性無事案を除く)に係る諸計数

(件)

面談回数(申立人)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		303	11	8	3	1	1	327
		93%	3%	2%	1%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		65	2	1	0	1	0	69
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		94%	3%	1%	0%	1%	0%	21%
申立人に対する面談回数に占める割合		21%	18%	13%	0%	100%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		209	8	5	3	0	1	226
「和解案を提示せず」に占める割合		92%	4%	2%	1%	0%	0%	69%
申立人に対する面談回数に占める割合		69%	73%	63%	100%	0%	100%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		29	1	2	0	0	0	32
「その他」に占める割合		91%	3%	6%	0%	0%	0%	10%
申立人に対する面談回数に占める割合		10%	9%	25%	0%	0%	0%	
面談回数(金融機関)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		297	19	8	2	1	0	327
		91%	6%	2%	1%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		61	7	1	0	0	0	69
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		88%	10%	1%	0%	0%	0%	21%
金融機関に対する面談回数に占める割合		21%	37%	13%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		207	10	6	2	1	0	226
「和解案を提示せず」に占める割合		92%	4%	3%	1%	0%	0%	69%
金融機関に対する面談回数に占める割合		70%	53%	75%	100%	100%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		29	2	1	0	0	0	32
「その他」に占める割合		91%	6%	3%	0%	0%	0%	10%
金融機関に対する面談回数に占める割合		10%	11%	13%	0%	0%	0%	

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

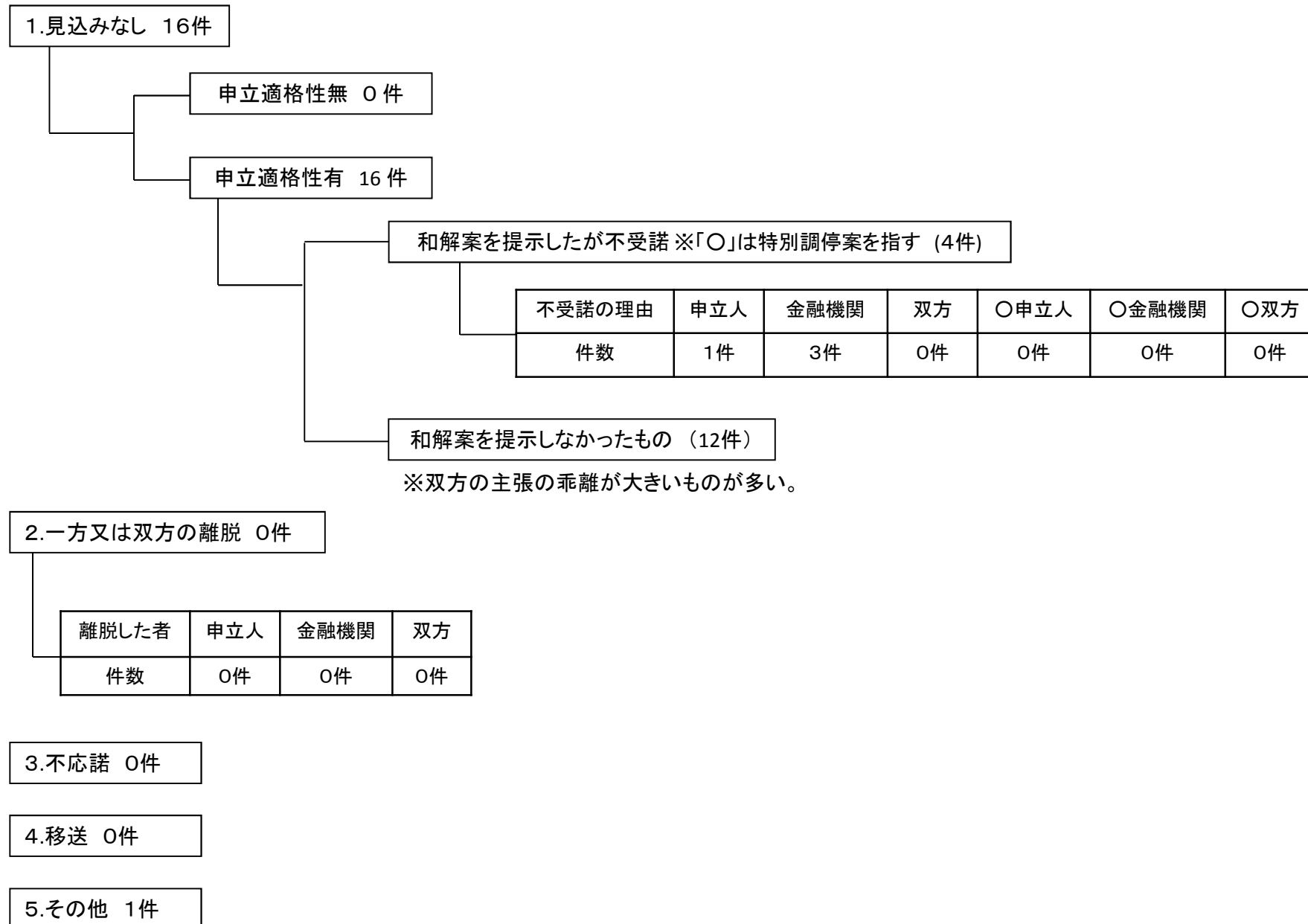
面談回数(両者同時)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		327	0	0	0	0	0	327
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		69	0	0	0	0	0	69
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	21%
両者同時に対する面談回数に占める割合		21%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		226	0	0	0	0	0	226
「和解案を提示せず」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	69%
両者同時に対する面談回数に占める割合		69%	0%	0%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		32	0	0	0	0	0	32
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	10%
両者同時に対する面談回数に占める割合		10%	0%	0%	0%	0%	0%	
所要期間		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		55	184	59	15	14		327
		17%	56%	18%	5%	4%		
和解案を提示したが不受諾		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		3	34	16	9	7		69
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		4%	49%	23%	13%	10%		21%
所要期間に占める割合		5%	18%	27%	60%	50%		
和解案を提示せず		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		35	138	42	5	6		226
「和解案を提示せず」に占める割合		15%	61%	19%	2%	3%		69%
所要期間に占める割合		64%	75%	71%	33%	43%		
その他※		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		17	12	1	1	1		32
「その他」に占める割合		53%	38%	3%	3%	3%		10%
所要期間に占める割合		31%	7%	2%	7%	7%		

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解に向けた事前調整の状況 (紛争解決委員としての考え方の伝達、和解案のタタキ台の提示、和解案(最終的に提示したものを除く)の提示)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計	
		294	12	8	2	6	5	327	
		90%	4%	2%	1%	2%	2%		
	和解案を提示したが不受諾	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計	
		61	4	2	1	0	1	69	
	「和解案を提示したが不受諾」に占める割合	21%	88%	6%	3%	1%	0%	1%	21%
	事前調整の状況に占める割合	21%	33%	25%	50%	0%	20%		
	和解案を提示せず	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計	
		205	6	6	0	5	4	226	
	「和解案を提示せず」に占める割合	70%	91%	3%	3%	0%	2%	2%	69%
	事前調整の状況に占める割合	70%	50%	75%	0%	83%	80%		
	その他※	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計	
	28	2	0	1	1	0	32		
「その他」に占める割合	10%	88%	6%	0%	3%	3%	0%	10%	
事前調整の状況に占める割合	10%	17%	0%	50%	17%	0%			
利用者アンケートの状況 (「納得感」を得ている場合は○、得ていない場合は×、未回答は－)		○	×	－				計	
		36	21	270				327	
		11%	6%	83%					
	和解案を提示したが不受諾	○	×	－				計	
		11	4	54				69	
	「和解案を提示したが不受諾」に占める割合	31%	16%	6%				78%	21%
	利用者アンケートの状況に占める割合	31%	19%	20%					
	和解案を提示せず	○	×	－				計	
		14	17	195				226	
	「和解案を提示せず」に占める割合	39%	6%	8%				86%	69%
	利用者アンケートの状況に占める割合	39%	81%	72%					
	その他※	○	×	－				計	
	11	0	21	32					
「その他」に占める割合	31%	34%	0%	66%	10%				
利用者アンケートの状況に占める割合	31%	0%	8%						
特別調停 (特調案を提示した場合○、検討したが提示していない場合△、検討していない場合×)		○	△	×				計	
		63	6	258				327	
		19%	2%	79%					

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解不成立事案(17件)(平成26年度)



和解不成立事案(申立適格性無事案を除く)に係る諸計数

(件)

面談回数(申立人)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		17	0	0	0	0	0	17
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	0	0	0	0	0	4
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	24%
申立人に対する面談回数に占める割合		24%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		12	0	0	0	0	0	12
「和解案を提示せず」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	71%
申立人に対する面談回数に占める割合		71%	0%	0%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
申立人に対する面談回数に占める割合		6%	0%	0%	0%	0%	0%	
面談回数(金融機関)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		17	0	0	0	0	0	17
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	0	0	0	0	0	4
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	24%
金融機関に対する面談回数に占める割合		24%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		12	0	0	0	0	0	12
「和解案を提示せず」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	71%
金融機関に対する面談回数に占める割合		71%	0%	0%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
金融機関に対する面談回数に占める割合		6%	0%	0%	0%	0%	0%	

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

面談回数(両者同時)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	12	3	1	0	0	17
		6%	71%	18%	6%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	4	0	0	0	0	4
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	100%	0%	0%	0%	0%	24%
両者同時に対する面談回数に占める割合		0%	33%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	8	3	1	0	0	12
「和解案を提示せず」に占める割合		0%	67%	25%	8%	0%	0%	71%
両者同時に対する面談回数に占める割合		0%	67%	100%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
両者同時に対する面談回数に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
所要期間		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		8	7	2	0	0		17
		47%	41%	12%	0%	0%		
和解案を提示したが不受諾		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		2	2	0	0	0		4
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		50%	50%	0%	0%	0%		24%
所要期間に占める割合		25%	29%	0%	0%	0%		
和解案を提示せず		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		5	5	2	0	0		12
「和解案を提示せず」に占める割合		42%	42%	17%	0%	0%		71%
所要期間に占める割合		63%	71%	100%	0%	0%		
その他※		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		1	0	0	0	0		1
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%		6%
所要期間に占める割合		13%	0%	0%	0%	0%		

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解に向けた事前調整の状況 (紛争解決委員としての考え方の伝達、和解案のタキ台の提示、和解案(最終的に提示したものを除く)の提示)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	16	0	0	0	0	17
		6%	94%	0%	0%	0%	0%	
	和解案を提示したが不受諾	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	4	0	0	0	0	4
	「和解案を提示したが不受諾」に占める割合	0%	0%	100%	0%	0%	0%	24%
	事前調整の状況に占める割合	0%	25%	0%	0%	0%	0%	
	和解案を提示せず	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	12	0	0	0	0	12
	「和解案を提示せず」に占める割合	0%	0%	100%	0%	0%	0%	71%
事前調整の状況に占める割合	0%	75%	0%	0%	0%	0%		
その他※	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計	
	1	0	0	0	0	0	1	
	「その他」に占める割合	100%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
	事前調整の状況に占める割合	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
利用者アンケートの状況 (「納得感」を得ている場合は○、得ていない場合は×、未回答は－) ※今後、「手続に対する納得感」「指定機関に対する信頼感」をより直接的に把握するための質問項目を設けることを検討する。		○	×	－				計
		0	4	13				17
		0%	24%	76%				
	和解案を提示したが不受諾	○	×	－				計
		0	1	0				1
	「和解案を提示したが不受諾」に占める割合	0%	100%	0%				6%
	利用者アンケートの状況に占める割合	0%	25%	0%				
	和解案を提示せず	○	×	－				計
		0	3	12				15
	「和解案を提示せず」に占める割合	0%	20%	80%				88%
利用者アンケートの状況に占める割合	0%	75%	92%					
その他※	○	×	－	計				
	0	0	1	1				
	「その他」に占める割合	0%	0%	100%	6%			
	利用者アンケートの状況に占める割合	0%	0%	8%				
特別調停 (特調案を提示した場合○、検討したが提示していない場合△、検討していない場合×)		○	△	×				計
		0	0	17				17
		0%	0%	100%				

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解不成立事案(7件)(平成26年度)

1.見込みなし 6 件

申立適格性無 5 件

申立適格性有 1 件

和解案を提示したが不受諾 ※「○」は特別調停案を指す (0件)

不受諾の理由	申立人	金融機関	双方	○申立人	○金融機関	○双方
件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件

和解案を提示しなかったもの (1件)

2.一方又は双方の離脱 1 件

離脱した者	申立人	金融機関	双方
件数	0 件	0 件	1 件

3.不応諾 0 件

4.移送 0 件

5.その他 0 件

和解不成立事案(申立適格性無事案を除く)に係る諸計数

(件)

面談回数(申立人)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		2	0	0	0	0	0	2
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	0	0	0	0	0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
申立人に対する面談回数に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「和解案を提示せず」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
申立人に対する面談回数に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
申立人に対する面談回数に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%	0%	
面談回数(金融機関)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		2	0	0	0	0	0	2
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	0	0	0	0	0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
金融機関に対する面談回数に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「和解案を提示せず」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
金融機関に対する面談回数に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
金融機関に対する面談回数に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%	0%	

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

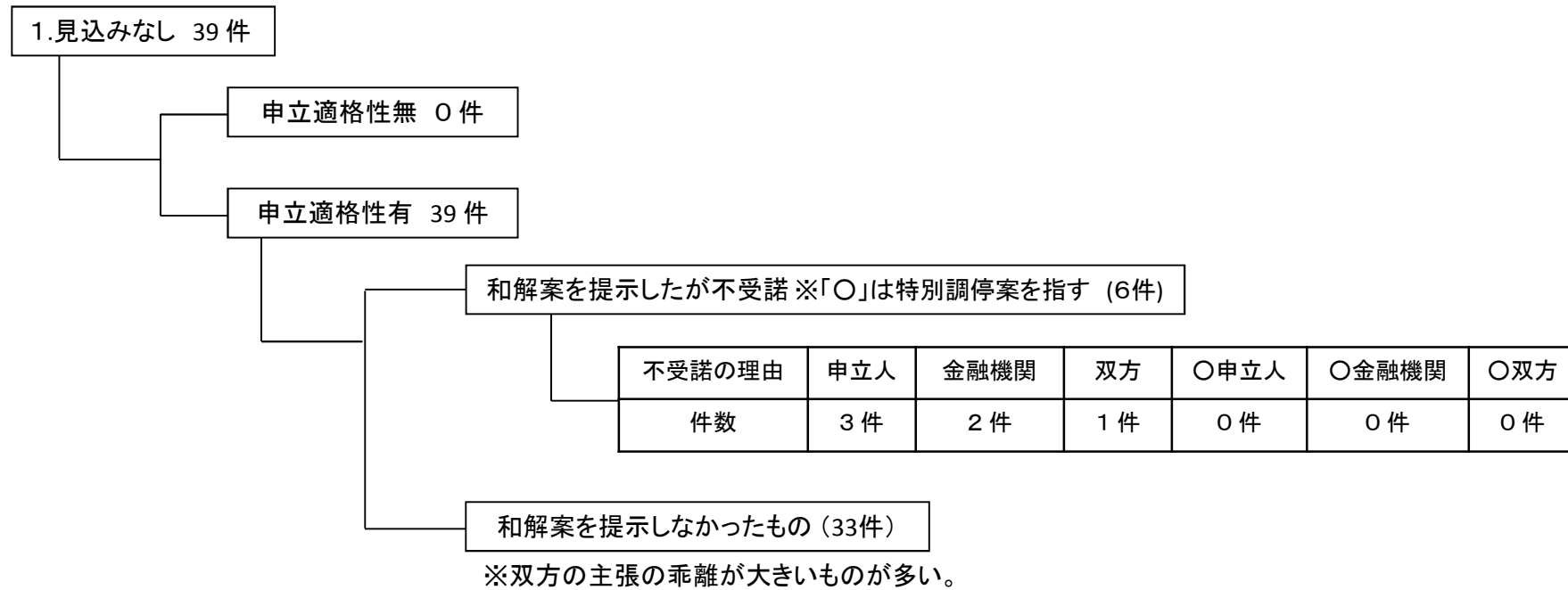
面談回数(両者同時)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		2	0	0	0	0	0	2
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	0	0	0	0	0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
両者同時に対する面談回数に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「和解案を提示せず」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
両者同時に対する面談回数に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	0	0	0	0	1
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
両者同時に対する面談回数に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%	0%	
所要期間		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		2	0	0	0	0		2
		100%	0%	0%	0%	0%		
和解案を提示したが不受諾		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		0	0	0	0	0		0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%		0%
所要期間に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%		
和解案を提示せず		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		1	0	0	0	0		1
「和解案を提示せず」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%		50%
所要期間に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%		
その他※		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		1	0	0	0	0		1
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%		50%
所要期間に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%		

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解に向けた事前調整の状況 (紛争解決委員としての考え方の伝達、和解案のタタキ台の提示、和解案(最終的に提示したものを除く)の提示)	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	2	0	0	0	0	0	2
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	1	0	0	0	0	0	1
	50%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	1	0	0	0	0	0	1
	50%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
利用者アンケートの状況 (「納得感」を得ている場合は○、得ていない場合は×、未回答は－) ※利用者アンケートの項目に「中立性・公平性」を測るためのアンケート項目が無いことから、今後設ける事を検討する。	○	×	－				計
	0	0	2				2
	0%	0%	100%				
	○	×	－				計
	0	0	0				0
	0%	0%	0%				0%
	○	×	－				計
	0	0	1				1
	0%	0%	50%				50%
	○	×	－				計
	0	0	1				1
	0%	0%	50%				50%
特別調停 (特調案を提示した場合○、検討したが提示していない場合△、検討していない場合×)	○	△	×				計
	0	0	2				2
	0%	0%	100%				

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解不成立事案(47件)(平成26年度)



2.一方又は双方の離脱 5件

離脱した者	申立人	金融機関	双方
件数	5 件	0 件	0 件

3.不応諾 0 件

4.移送 0 件

5.その他 3 件

和解不成立事案(申立適格性無事案を除く)に係る諸計数

(件)

面談回数(申立人)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	11	27	2	2	1	47
		9%	23%	57%	4%	4%	2%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	1	4	0	0	1	6
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	17%	67%	0%	0%	17%	13%
申立人に対する面談回数に占める割合		0%	9%	15%	0%	0%	100%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	8	22	2	1	0	33
「和解案を提示せず」に占める割合		0%	24%	67%	6%	3%	0%	70%
申立人に対する面談回数に占める割合		0%	73%	81%	100%	50%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	2	1	0	1	0	8
「その他」に占める割合		50%	25%	13%	0%	13%	0%	17%
申立人に対する面談回数に占める割合		100%	18%	4%	0%	50%	0%	
面談回数(金融機関)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	28	12	0	2	1	47
		9%	60%	26%	0%	4%	2%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	3	2	0	0	1	6
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	50%	33%	0%	0%	17%	13%
金融機関に対する面談回数に占める割合		0%	11%	17%	0%	0%	100%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	24	8	0	1	0	33
「和解案を提示せず」に占める割合		0%	73%	24%	0%	3%	0%	70%
金融機関に対する面談回数に占める割合		0%	86%	67%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	1	2	0	1	0	8
「その他」に占める割合		50%	13%	25%	0%	13%	0%	17%
金融機関に対する面談回数に占める割合		100%	4%	17%	0%	50%	0%	

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

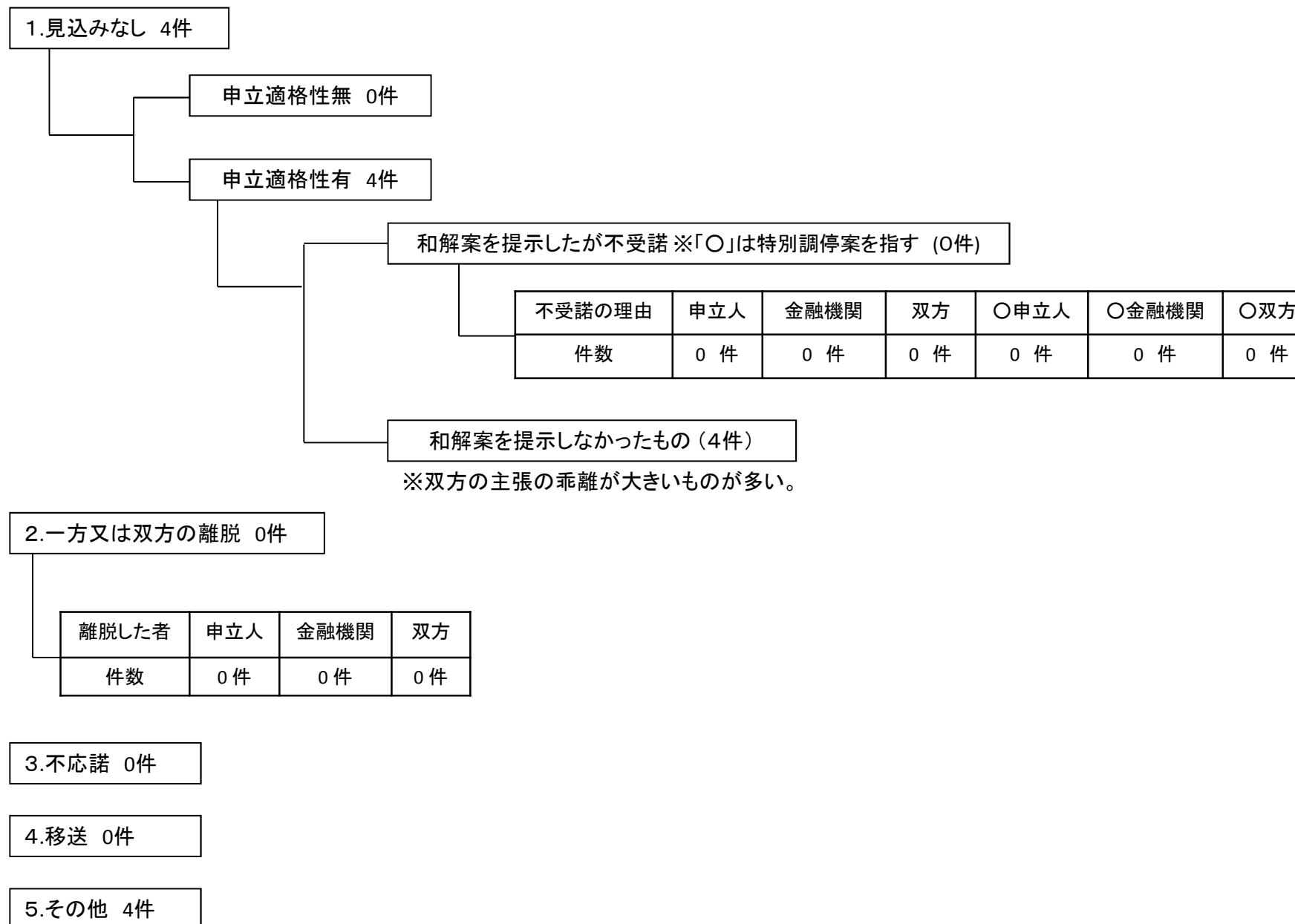
面談回数(両者同時)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		6	26	12	2	1	0	47
		13%	55%	26%	4%	2%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	1	3	1	1	0	6
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	17%	50%	17%	17%	0%	13%
両者同時に対する面談回数に占める割合		0%	4%	25%	50%	100%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		2	23	8	0	0	0	33
「和解案を提示せず」に占める割合		6%	70%	24%	0%	0%	0%	70%
両者同時に対する面談回数に占める割合		33%	88%	67%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	2	1	1	0	0	8
「その他」に占める割合		50%	25%	13%	13%	0%	0%	17%
両者同時に対する面談回数に占める割合		67%	8%	8%	50%	0%	0%	
所要期間		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		41	4	1	0	1		47
		87%	9%	2%	0%	2%		
和解案を提示したが不受諾		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		4	0	1	0	1		6
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		67%	0%	17%	0%	17%		13%
所要期間に占める割合		10%	0%	100%	0%	100%		
和解案を提示せず		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		31	2	0	0	0		33
「和解案を提示せず」に占める割合		94%	6%	0%	0%	0%		70%
所要期間に占める割合		76%	50%	0%	0%	0%		
その他※		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		6	2	0	0	0		8
「その他」に占める割合		75%	25%	0%	0%	0%		17%
所要期間に占める割合		15%	50%	0%	0%	0%		

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解に向けた事前調整の状況 (紛争解決委員としての考え方の伝達、和解案のタタキ台の提示、和解案(最終的に提示したものを除く)の提示)	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	47	0	0	0	0	47
	0%	100%	0%	0%	0%	0%	
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	6	0	0	0	0	6
	0%	100%	0%	0%	0%	0%	13%
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	33	0	0	0	0	33
	0%	100%	0%	0%	0%	0%	70%
	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	8	0	0	0	0	8
	0%	100%	0%	0%	0%	0%	17%
利用者アンケートの状況 (「納得感」を得ている場合は○、得ていない場合は×、未回答は－) ※今後、実施した紛争解決手続が中立・公正なものであったかどうかを測る観点から、アンケート項目の見直しを検討することとする。	○	×	－				計
	20	0	27				47
	43%	0%	57%				
	○	×	－				計
	2	0	4				6
	33%	0%	67%				13%
	○	×	－				計
	18	0	15				33
	55%	0%	45%				70%
	○	×	－				計
	0	0	8				8
	0%	0%	100%				17%
特別調停 (特調案を提示した場合○、検討したが提示していない場合△、検討していない場合×)	○	△	×				計
	0	47	0				47
	0%	100%	0%				

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解不成立事案(8件)(平成26年度)



和解不成立事案(申立適格性無事案を除く)に係る諸計数

(件)

面談回数(申立人)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	1	3	2	1	0	8
		13%	13%	38%	25%	13%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	0	0	0	0	0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
申立人に対する面談回数に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	1	0	2	1	0	4
「和解案を提示せず」に占める割合		0%	25%	0%	50%	25%	0%	50%
申立人に対する面談回数に占める割合		0%	100%	0%	100%	100%	0%	50%
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	3	0	0	0	4
「その他」に占める割合		25%	0%	75%	0%	0%	0%	50%
申立人に対する面談回数に占める割合		100%	0%	100%	0%	0%	0%	50%
面談回数(金融機関)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	1	3	2	1	0	8
		13%	13%	38%	25%	13%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	0	0	0	0	0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
金融機関に対する面談回数に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	1	0	2	1	0	4
「和解案を提示せず」に占める割合		0%	25%	0%	50%	25%	0%	50%
金融機関に対する面談回数に占める割合		0%	100%	0%	0%	0%	0%	50%
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		1	0	3	0	0	0	4
「その他」に占める割合		25%	0%	75%	0%	0%	0%	50%
金融機関に対する面談回数に占める割合		100%	0%	100%	0%	0%	0%	50%

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

面談回数(両者同時)		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		8	0	0	0	0	0	8
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示したが不受諾		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		0	0	0	0	0	0	0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
両者同時に対する面談回数に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%	0%	
和解案を提示せず		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	0	0	0	0	0	4
「和解案を提示せず」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
両者同時に対する面談回数に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%	0%	
その他※		0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
		4	0	0	0	0	0	4
「その他」に占める割合		100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%
両者同時に対する面談回数に占める割合		50%	0%	0%	0%	0%	0%	
所要期間		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		2	4	2	0	0		8
		25%	50%	25%	0%	0%		
和解案を提示したが不受諾		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		0	0	0	0	0		0
「和解案を提示したが不受諾」に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%		0%
所要期間に占める割合		0%	0%	0%	0%	0%		
和解案を提示せず		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		0	2	2	0	0		4
「和解案を提示せず」に占める割合		0%	50%	50%	0%	0%		50%
所要期間に占める割合		0%	50%	100%	0%	0%		
その他※		1月～3月	3月～6月	6月～9月	9月～12月	1年以上		計
		2	2	0	0	0		4
「その他」に占める割合		50%	50%	0%	0%	0%		50%
所要期間に占める割合		100%	50%	0%	0%	0%		

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。

和解に向けた事前調整の状況 (紛争解決委員としての考え方の伝達、和解案のタタキ台の提示、和解案(最終的に提示したものを除く)の提示)	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計	
	1	1	3	2	1	0	8	
	13%	13%	38%	25%	13%	0%		
	和解案を提示したが不受諾	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	0	0	0	0	0	0	
	「和解案を提示したが不受諾」に占める割合	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	事前調整の状況に占める割合	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	和解案を提示せず	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
	0	1	0	2	1	0	4	
	「和解案を提示せず」に占める割合	0%	25%	0%	50%	25%	0%	50%
	事前調整の状況に占める割合	0%	100%	0%	100%	100%	0%	
	その他※	0回	1回	2回	3回	4回	5回以上	計
1	0	3	0	0	0	4		
「その他」に占める割合	25%	0%	75%	0%	0%	0%	50%	
事前調整の状況に占める割合	100%	0%	100%	0%	0%	0%		
利用者アンケートの状況 (「納得感」を得ている場合は○、得ていない場合は×、未回答は－) ※今後、中立・公正に関する質問項目の追加を検討する。	○	×	－				計	
	3	1	4				8	
	38%	13%	50%					
	和解案を提示したが不受諾	○	×				－	計
	0	0	0				0	
	「和解案を提示したが不受諾」に占める割合	0%	0%				0%	0%
	利用者アンケートの状況に占める割合	0%	0%				0%	
	和解案を提示せず	○	×				－	計
	0	1	3				4	
	「和解案を提示せず」に占める割合	0%	25%				75%	50%
	利用者アンケートの状況に占める割合	0%	100%				75%	
	その他※	○	×				－	計
3	0	1	4					
「その他」に占める割合	75%	0%	25%	50%				
利用者アンケートの状況に占める割合	100%	0%	25%					
特別調停 (特調案を提示した場合○、検討したが提示していない場合△、検討していない場合×)	○	△	×				計	
	0	0	8				8	
	0%	0%	100%					

※「その他」とは、「2.一方又は双方の離脱」、「3.不応諾」、「4.移送」、「5.その他」の合計。