指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(平成27年4月1日～平成28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	207	1,245	13%	1,452	1,133	319	0	641	113	0	58	0	321	1,133	474	349	229	81	1,133
信託協会	0	2	100%	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2
生命保険協会	195	1,012	112%	1,207	1,001	206	0	605	305	0	9	0	82	1,001	345	324	271	61	1,001
日本損害保険協会	1,271	4,620	48%	5,891	4,376	1,515	0	3,705	253	0	344	0	74	4,376	1,143	1,754	753	726	4,376
保険オンブズマン	30	260	▲2%	290	242	48	3	164	0	0	73	0	2	242	119	103	19	1	242
日本少額短期保険協会	17	91	▲9%	108	93	15	1	71	6	0	0	0	15	93	40	29	17	7	93
証券・金融商品 あっせん相談センター	29	1,132	95%	1,161	1,104	57	0	972	130	0	2	0	0	1,104	895	164	36	9	1,104
日本貸金業協会	4	137	46%	141	129	12	0	115	6	0	8	0	0	129	108	11	5	5	129
合計	1,753	8,499	48%	10,252	8,080	2,172	4	6,274	814	0	494	0	494	8,080	3,124	2,736	1,330	890	8,080

(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。