（資料１－３）

指定紛争解決機関の紛争解決等業務実施状況

【目　次】

1. 苦情処理手続受付件数の推移（23年度～27年度）

2. 苦情処理手続終結件数の比較（23年度～27年度）

3. 苦情処理手続終結件数（為替デリバティブ（全国銀行協会）を除く）の比較（23年度～27年度）

4. 苦情処理手続における結果の比較（26年度と27年度）－終了事由別

5. 苦情処理手続の終結に要した期間の比較（26年度と27年度）

6. 紛争解決手続受付件数の推移（23年度～27年度）

7. 紛争解決手続終結件数の比較（23年度～27年度）

8. 紛争解決手続終結件数（為替デリバティブ（全国銀行協会）を除く）の比較（23年度～26年度）

9. 紛争解決手続における結果の比較（26年度と27年度）－終了事由別

10. 紛争解決手続の終結に要した期間の比較（26年度と27年度）

【参考】指定紛争解決機関別の和解状況（26年度と27年度）

（本資料における共通注意事項）

※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したものである。

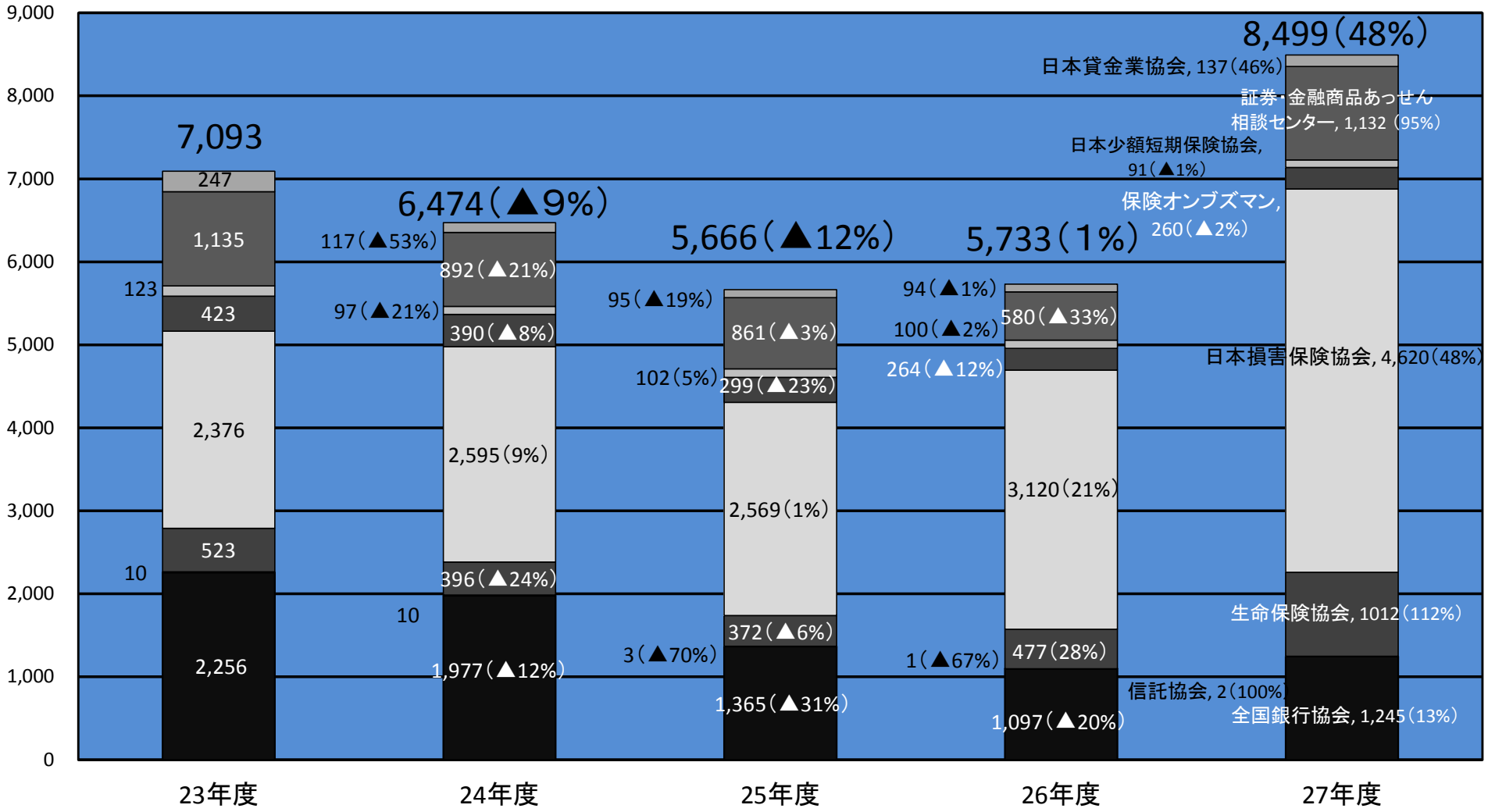
※2
各指定紛争解決機関は22年10月1日から紛争解決等業務を開始（証券・金融商品あっせん相談センターを除く）。

※3
証券・金融商品あっせん相談センターは、23年4月1日から紛争解決等業務を開始。

※4
計数は速報値である。

1．苦情処理手続受付件数の推移（23年度～27年度）

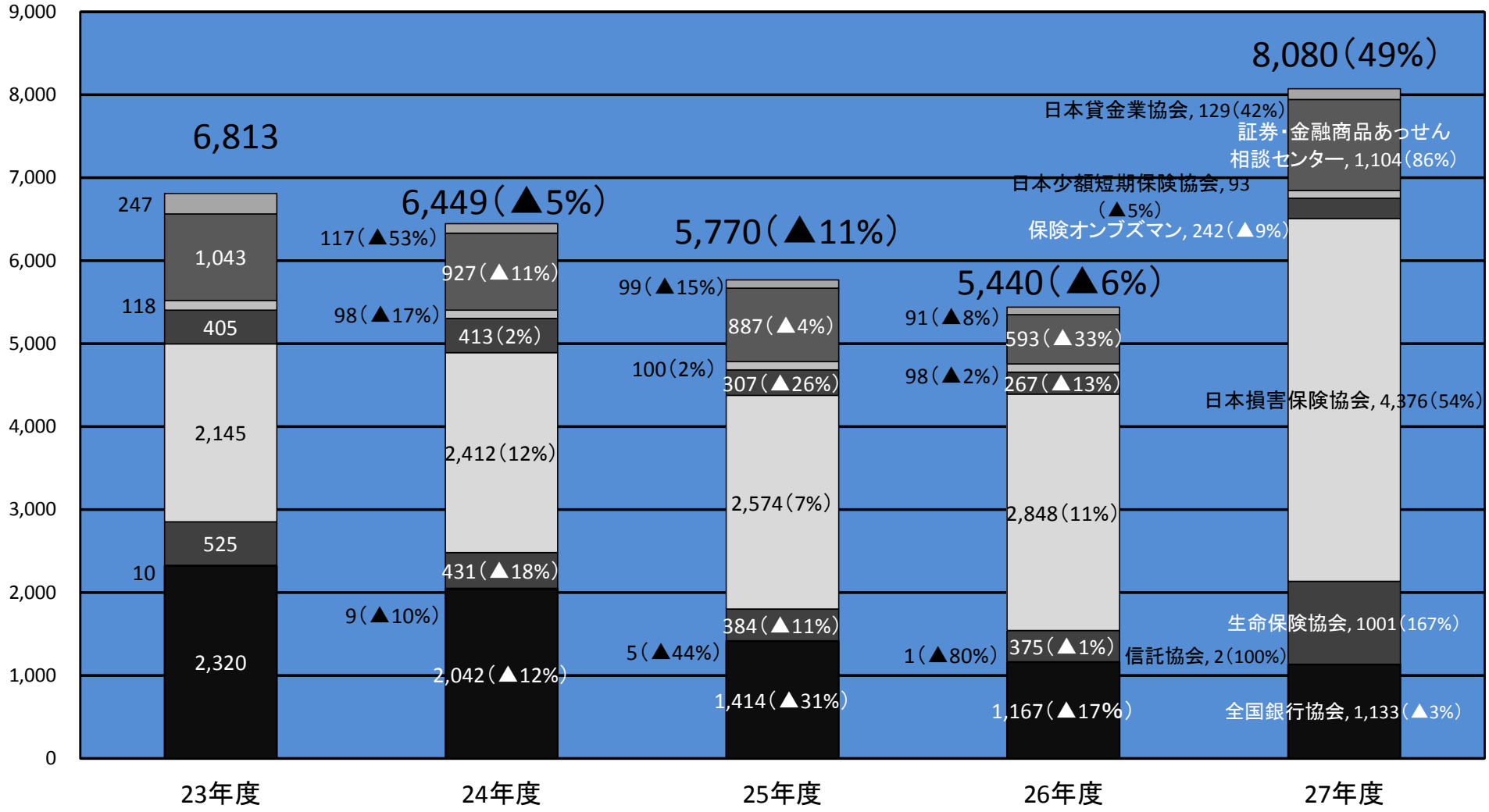
（単位：件）



（注）（　）内は、対前年比伸び率を表している。

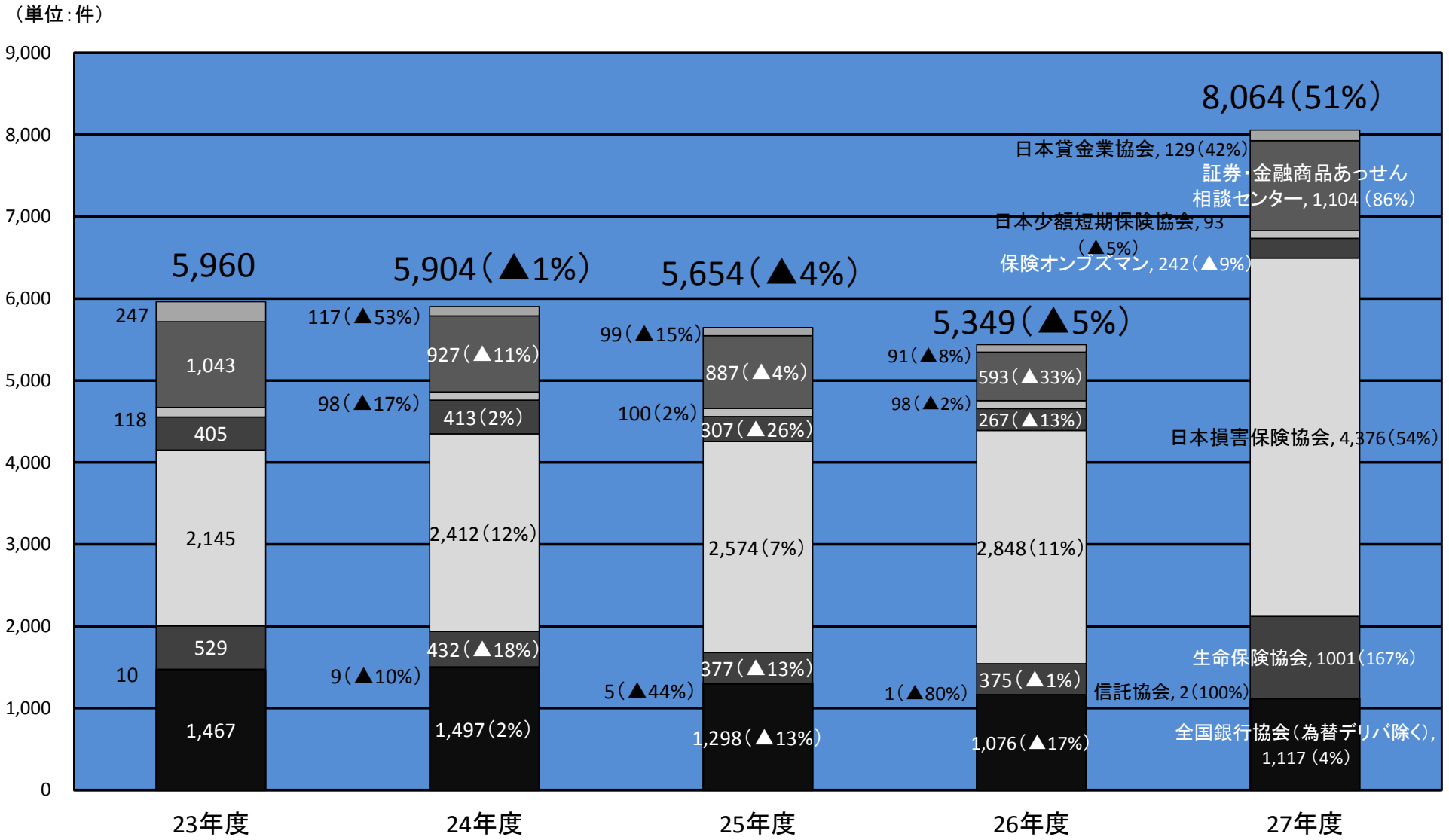
２．苦情処理手続終結件数の比較（23年度～27年度）

（単位：件）



（注）（　）内は、対前年比伸び率を表している。

3. 苦情処理手続終結件数（為替デリバティブ（全国銀行協会）を除く）の比較（23年度～27年度）

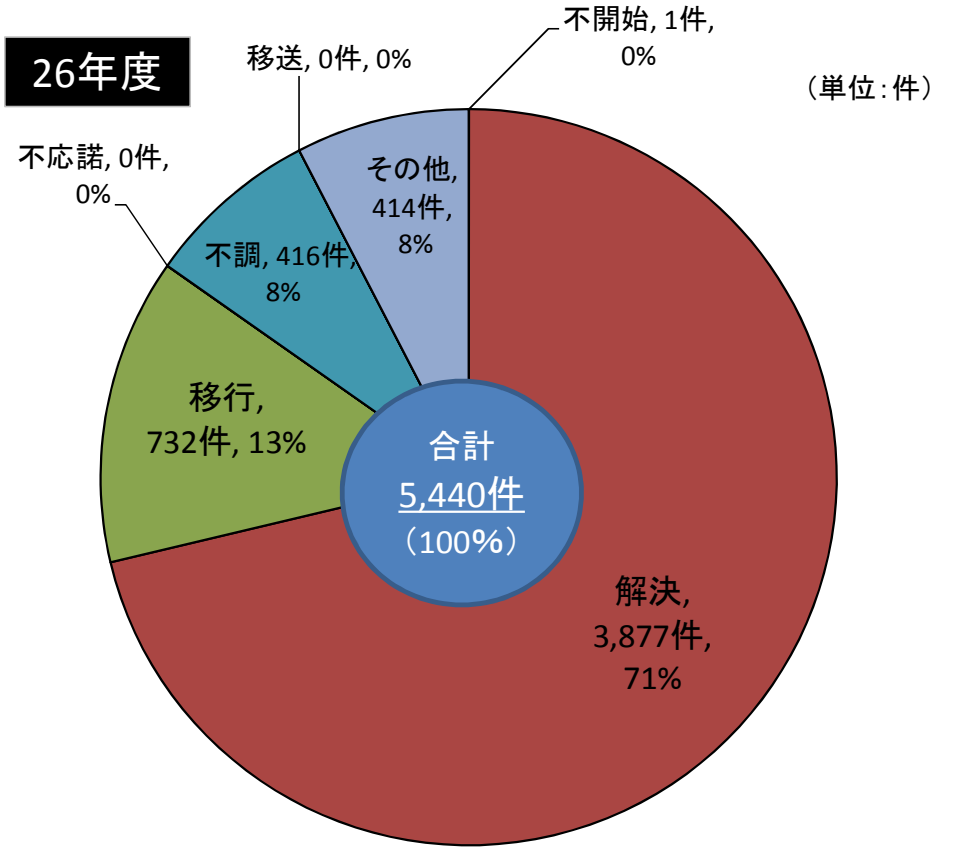


４．苦情処理手続における結果の比較（26年度と27年度）－終了事由別

〇不開始：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。
〇解決　：手続開始後に苦情が解決したもの。
〇移行　：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。
〇不応諾：金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
〇不調　：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）。
〇移送　：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。
〇その他：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。

26年度

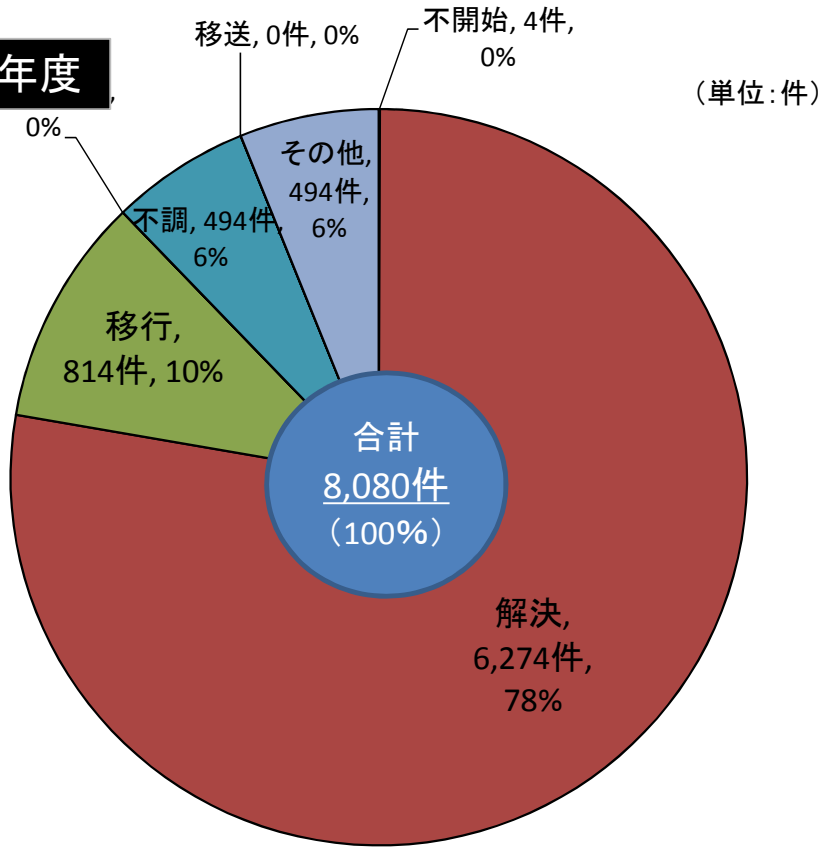
（単位：件）



〇不開始：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。
〇解決　：手続開始後に苦情が解決したもの。
〇移行　：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。
〇不応諾：金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
〇不調　：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）。
〇移送　：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。
〇その他：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。

27年度

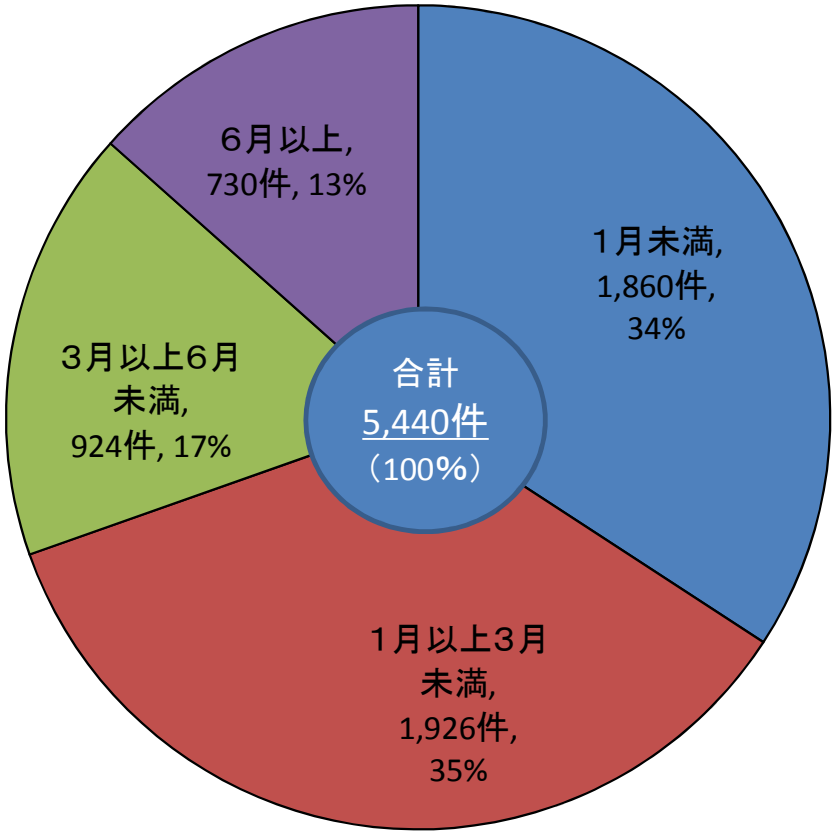
（単位：件）



５．苦情処理手続の終結に要した期間の比較（26年度と27年度）

26年度

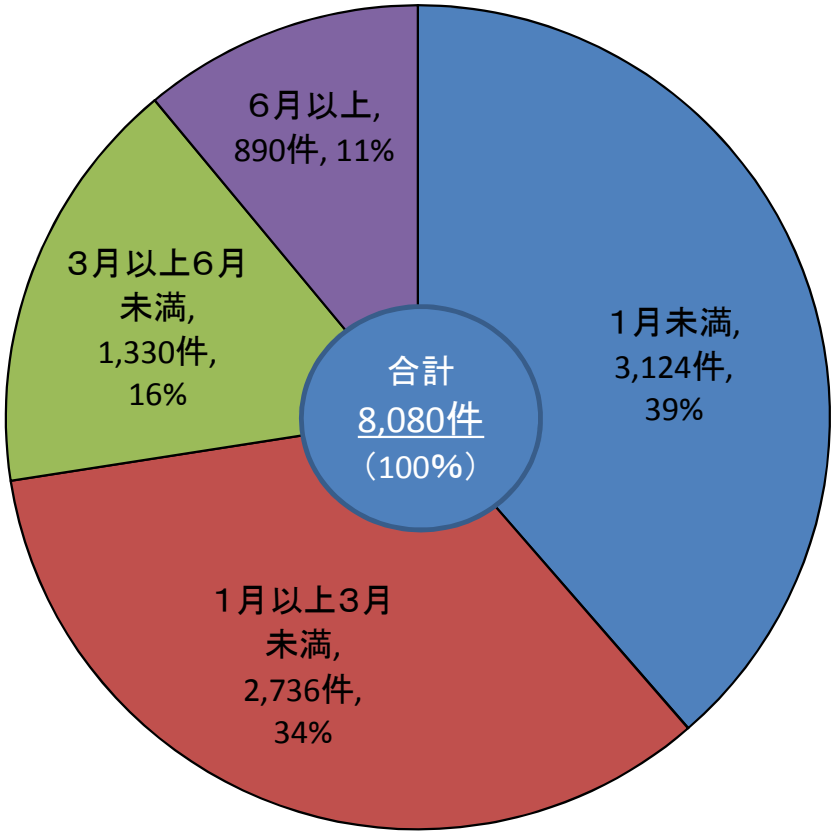
（単位：件）



（注）「不応諾」及び「移送」は除く。

27年度

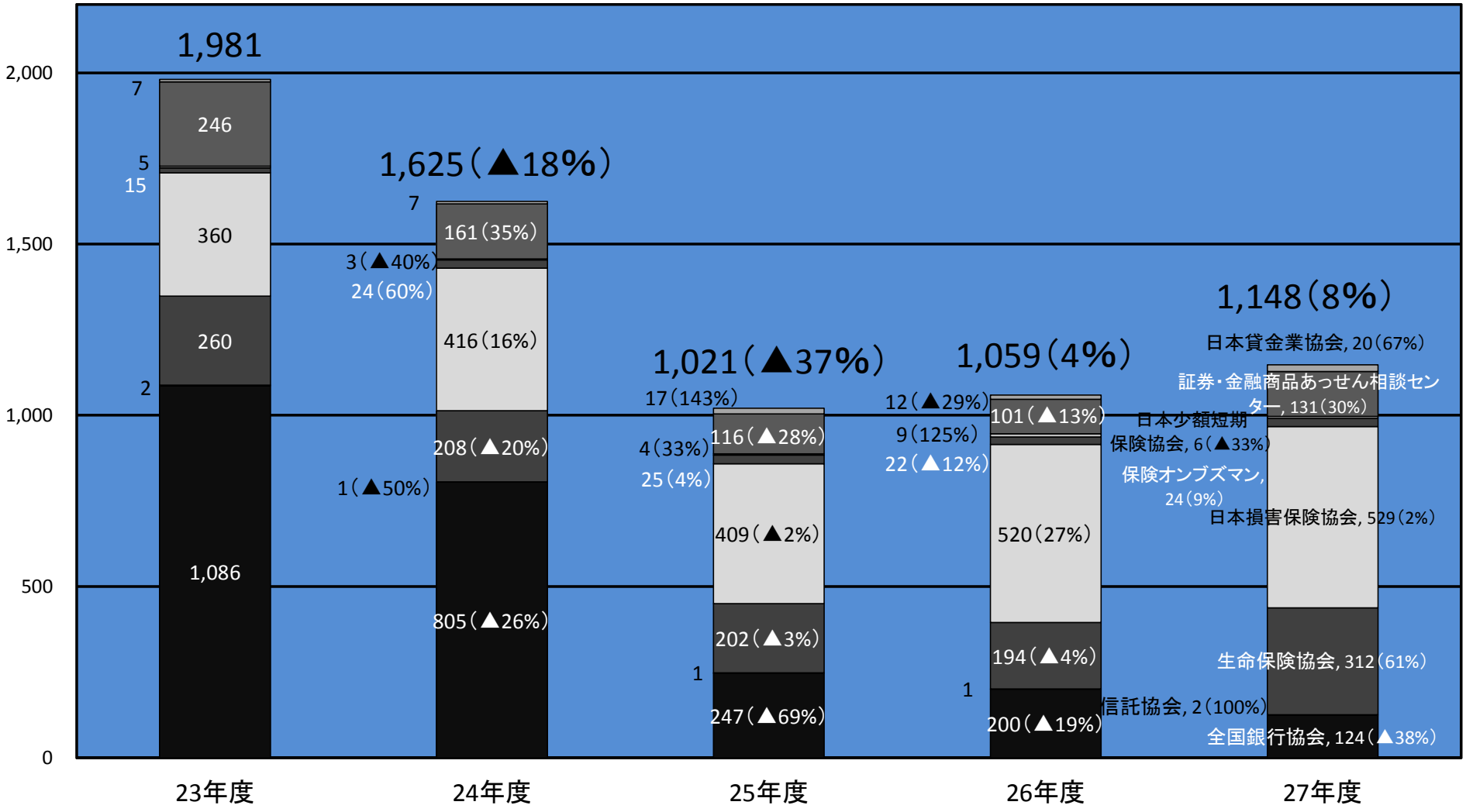
（単位：件）



（注）「不応諾」及び「移送」は除く。

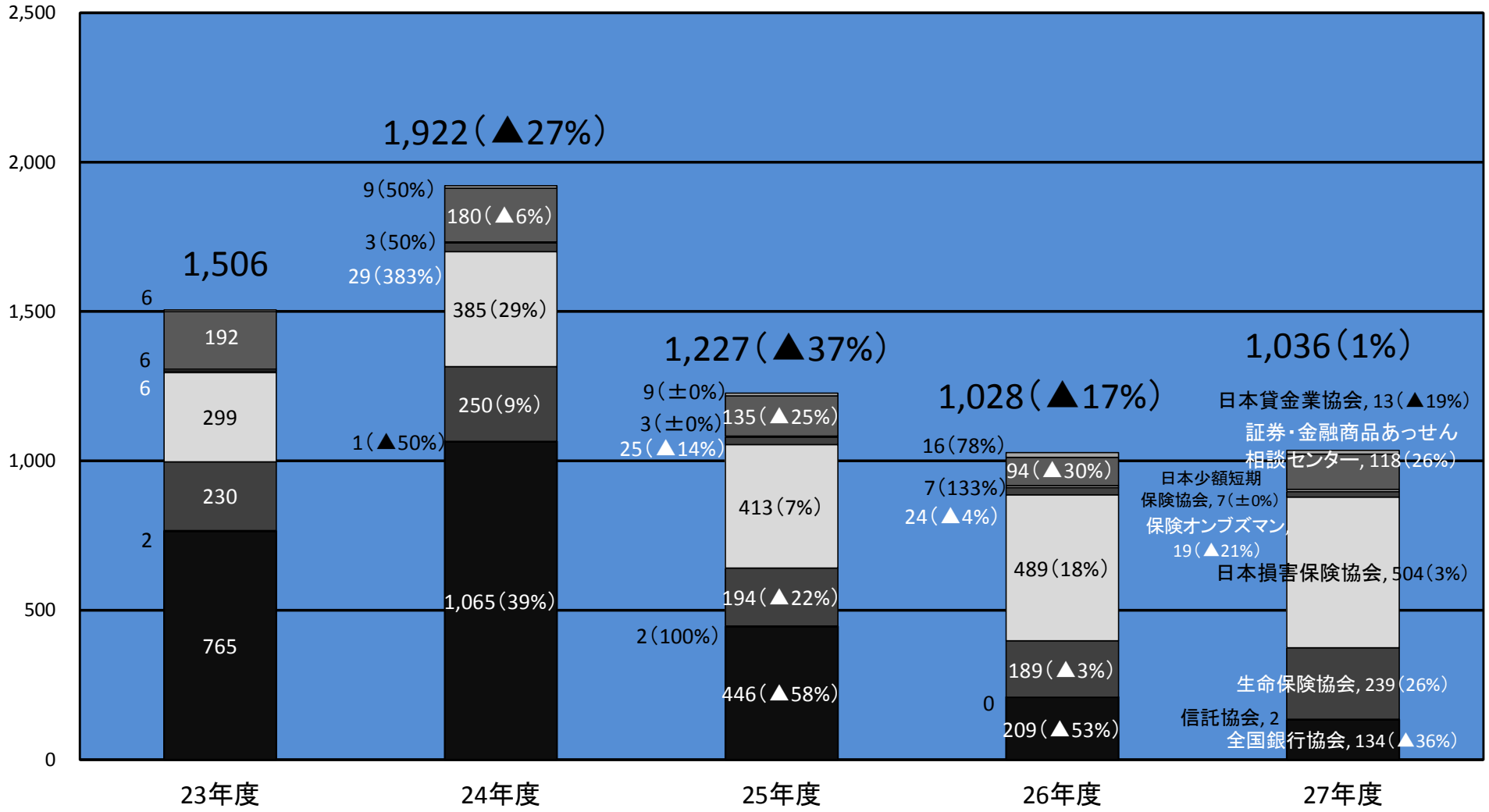
６．紛争解決手続受付件数の推移（23年度～27年度）

（単位：件）



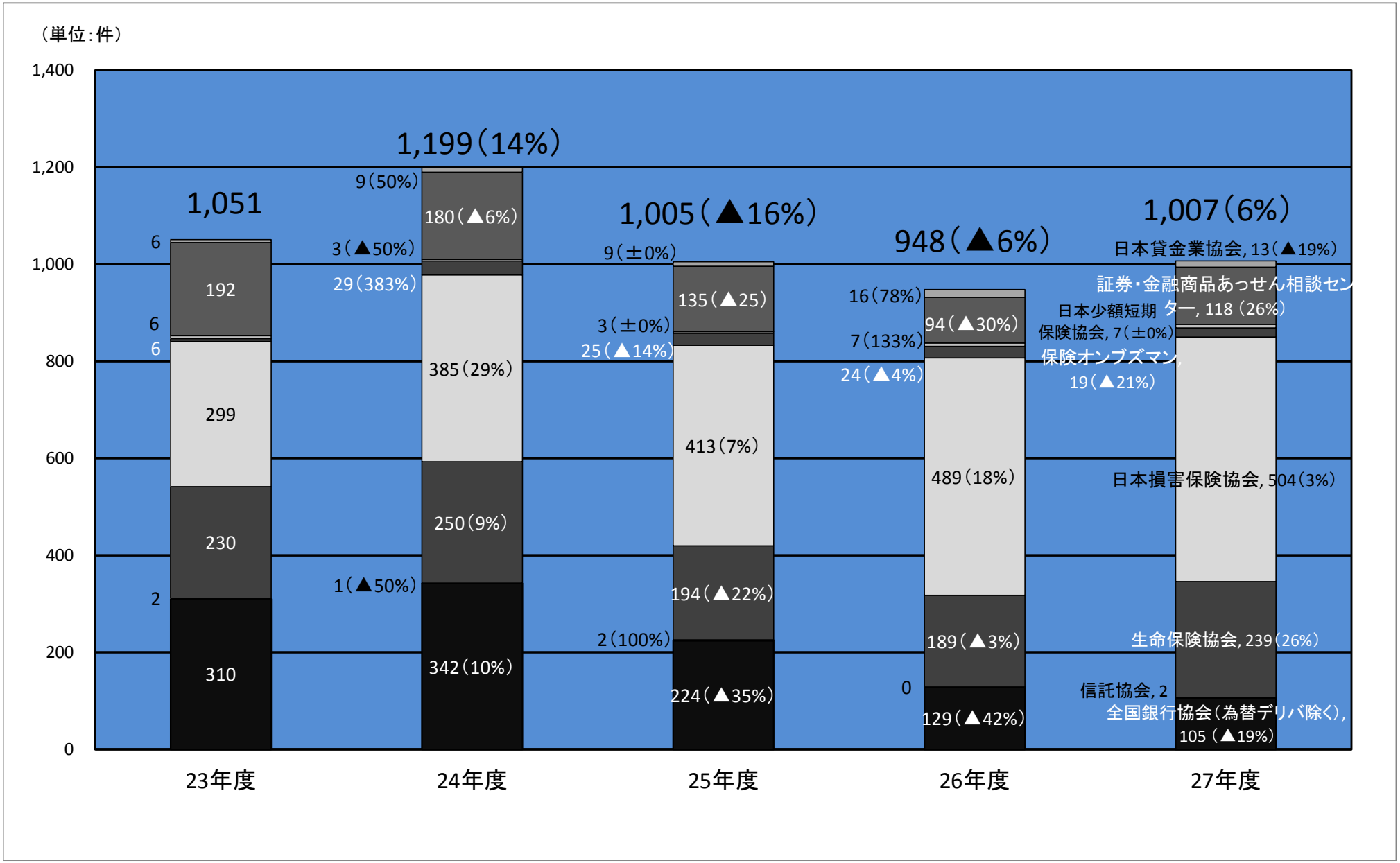
（注）（　）内は、対前年比伸び率を表している。

7．紛争解決手続終結件数の比較（23年度～27年度）



（注）（　）内は、対前年比伸び率を表している。

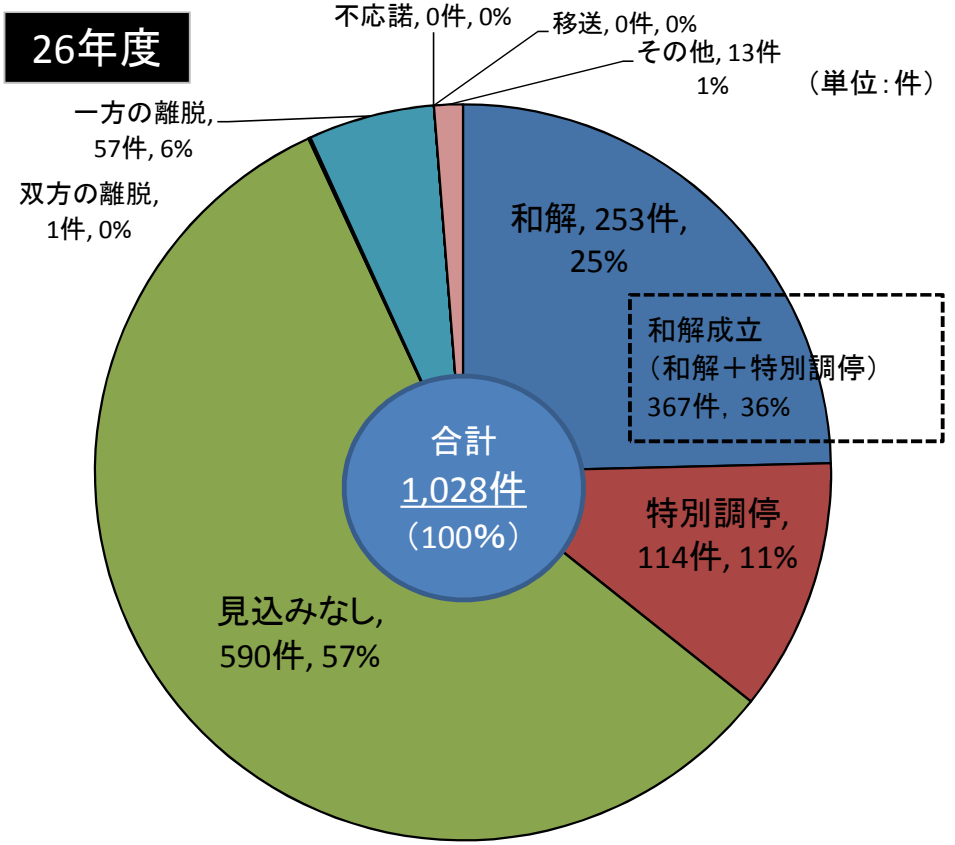
8. 紛争解決手続終結件数（為替デリバティブ（全国銀行協会）を除く）の比較（23年度～27年度）



９．紛争解決手続における結果の比較（26年度と27年度）－終了事由別

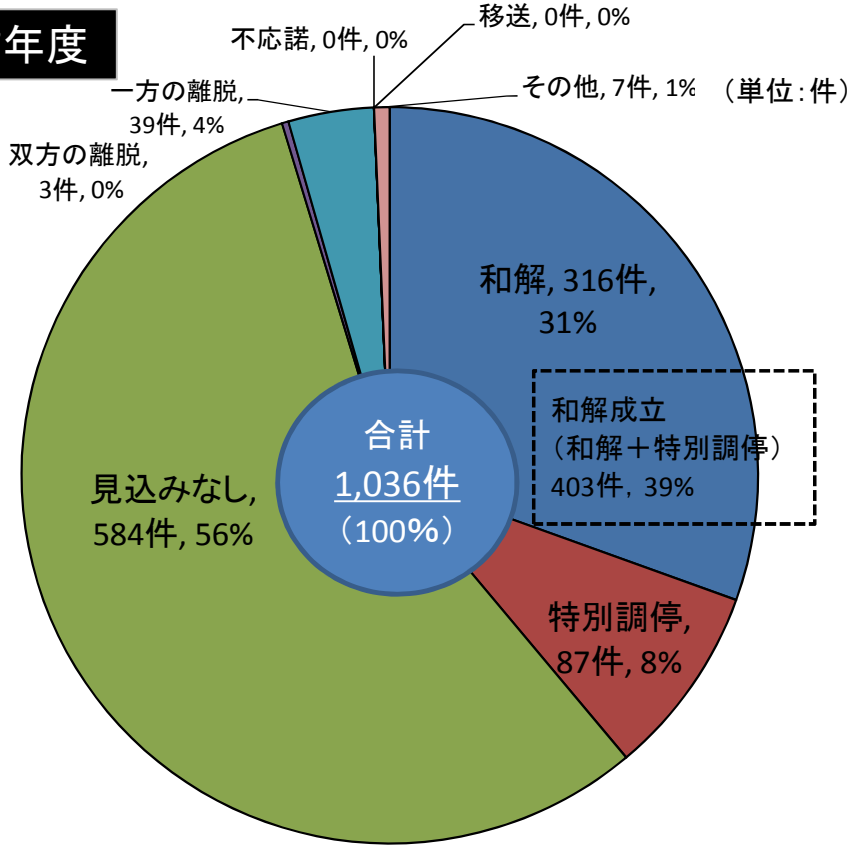
○和解　　：紛争解決委員が提示する和解案により解決したもの。
○特別調停　：紛争解決委員が提示する特別調停案により解決したもの。
○見込みなし：紛争解決委員が、紛争解決手続では和解成立の見込みがないと判断して終了したものなど。
○双方の離脱：紛争の当事者双方が、紛争解決手続によっては紛争の解決を図ることはしないこととして、合意により終了したもの。
○一方の離脱：紛争の当事者のいずれか一方が、申立ての取下げや手続からの離脱により終了したもの。
○不応諾　　：顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。
○移送　　：紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。
○その他　　：紛争解決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。

26年度



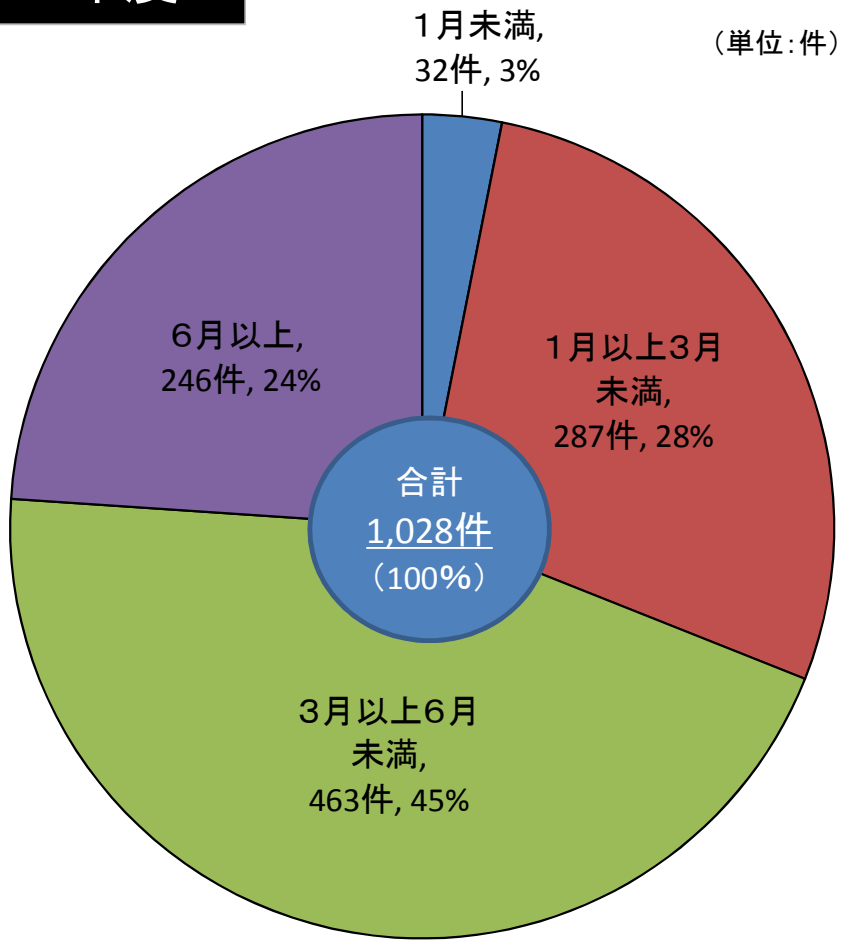
○和解　　：紛争解決委員が提示する和解案により解決したもの。
○特別調停　：紛争解決委員が提示する特別調停案により解決したもの。
○見込みなし：紛争解決委員が、紛争解決手続では和解成立の見込みがないと判断して終了したものなど。
○双方の離脱：紛争の当事者双方が、紛争解決手続によっては紛争の解決を図ることはしないこととして、合意により終了したもの。
○一方の離脱：紛争の当事者のいずれか一方が、申立ての取下げや手続からの離脱により終了したもの。
○不応諾　　：顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。
○移送　　：紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。
○その他　　：紛争解決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。

27年度



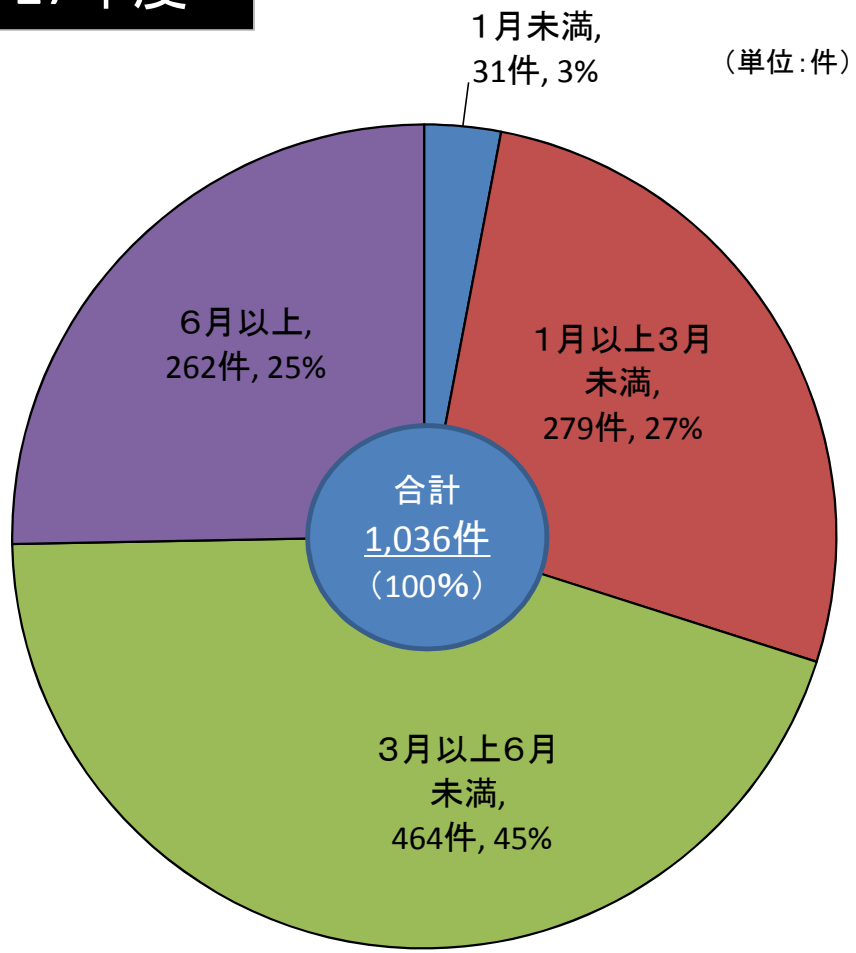
10. 紛争解決手続の終結に要した期間の比較（26年度と27年度）

26年度



（注）「不応諾」及び「移送」は除く。

27年度



（注）「不応諾」及び「移送」は除く。

【参考】指定紛争解決機関別の和解状況（26年度と27年度）

（指定紛争解決機関名）	和解割合（26年度）	和解割合（27年度）
全国銀行協会	46% ＜97件／209件＞	46% ＜61件／134件＞
信託協会	― ＜0件／0件＞	50% ＜1件／2件＞
生命保険協会	24% ＜46件／189件＞	34% ＜81件／239件＞
日本損害保険協会	33% ＜162件／489件＞	37% ＜185件／504件＞
保険オンブズマン	29% ＜7件／24件＞	47% ＜9件／19件＞
日本少額短期保険協会	0% ＜0件／7件＞	43% ＜3件／7件＞
証券・金融商品あっせん相談センター	50% ＜47件／94件＞	48% ＜57件／118件＞
日本貸金業協会	50% ＜8件／16件＞	46% ＜6件／13件＞
合計	36% ＜367件／1,028件＞	39% ＜403件／1,036件＞

（注）和解割合は、当該年度に終結した件数を分母とし、当該年度に和解（特別調停を含む）した件数を分子として算出している。