

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(平成30年4月1日～平成31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	182	1,053	増減なし	1,235	1,056	179	0	675	163	0	74	0	144	1,056	481	296	228	51	1,056
信託協会	2	3	▲40%	5	5	0	0	4	1	0	0	0	0	5	0	3	1	1	5
生命保険協会	262	960	▲6%	1,222	964	258	0	565	316	0	3	0	80	964	259	291	305	109	964
日本損害保険協会	1,409	3,547	▲10%	4,956	3,669	1,287	0	3,137	186	1	299	0	46	3,669	896	1,315	689	768	3,668
保険オンブズマン	68	214	▲36%	282	259	23	14	128	31	0	84	0	2	259	90	124	44	1	259
日本少額短期保険協会	13	69	▲4%	82	71	11	0	39	26	0	0	0	6	71	27	29	9	6	71
証券・金融商品 あっせん相談センター	60	1,506	91%	1,566	1,370	196	0	667	703	0	0	0	0	1,370	547	308	459	56	1,370
日本貸金業協会	5	26	▲37%	31	30	1	0	22	3	0	4	0	1	30	22	2	5	1	30
合計	2,001	7,378	2%	9,379	7,424	1,955	14	5,237	1,429	1	464	0	279	7,424	2,322	2,368	1,740	993	7,423

(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。