

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(資料1-1)

(令和5年4月1日～令和6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	110	998	▲1%	1,108	997	111	0	753	81	0	44	0	119	997	651	168	137	41	997
信託協会	3	6	▲45%	9	7	2	0	5	0	0	0	0	2	7	3	0	4	0	7
生命保険協会	366	1,188	▲25%	1,554	1,208	346	0	725	371	0	15	0	97	1,208	313	343	381	171	1,208
日本損害保険協会	1,213	4,550	30%	5,763	4,221	1,542	0	3,667	296	0	223	0	35	4,221	1,088	1,711	725	697	4,221
保険オンブズマン	16	140	4%	156	132	24	3	67	24	0	37	0	1	132	68	38	21	5	132
日本少額短期保険協会	10	35	6%	45	38	7	0	13	17	0	4	0	4	38	10	17	7	4	38
証券・金融商品 あっせん相談センター	114	897	▲12%	1,011	875	136	0	662	212	0	0	0	1	875	400	270	136	69	875
日本貸金業協会	0	33	371%	33	32	1	0	29	3	0	0	0	0	32	31	1	0	0	32
合計	1,832	7,847	8%	9,679	7,510	2,169	3	5,921	1,004	0	323	0	259	7,510	2,564	2,548	1,411	987	7,510

(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。