

## 指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

(令和6年4月1日～令和6年9月30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	111	554	19%	665	563	102	0	426	31	0	13	0	93	563	403	83	52	25	563
信託協会	2	0	▲100%	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	2
生命保険協会	339	652	11%	991	620	371	0	377	189	0	3	0	51	620	201	167	169	83	620
日本損害保険協会	1,542	2,160	▲8%	3,702	2,164	1,538	0	1,879	151	0	119	0	15	2,164	539	838	371	416	2,164
保険オンブズマン	24	66	増減なし	90	72	18	2	39	12	0	18	0	1	72	35	24	11	2	72
日本少額短期保険協会	7	22	16%	29	23	6	0	4	16	0	0	0	3	23	5	12	4	2	23
証券・金融商品 あっせん相談センター	136	351	▲26%	487	425	62	0	325	100	0	0	0	0	425	211	119	81	14	425
日本貸金業協会	1	31	182%	32	31	1	0	30	1	0	0	0	0	31	29	2	0	0	31
合計	2,162	3,836	▲4%	5,998	3,900	2,098	2	3,082	500	0	153	0	163	3,900	1,423	1,245	689	543	3,900

(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。