

**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7年3月31日)

(資料1－1)

**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<br>未済件数         | 当期の<br>受付件数 | 前年<br>同期比 | 受付件数<br>計 | 当期の<br>既済件数 | 当期の<br>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<br>3月未満 | 3月以上<br>6月未満 | 6月以上  | 計     |
| 全国銀行協会                | 111                 | 1,041       | 4%        | 1,152     | 1,058       | 94          | 0                              | 803   | 61  | 0   | 34  | 0  | 160 | 1,058 | 764                                   | 150          | 105          | 39    | 1,058 |
| 信託協会                  | 2                   | 3           | ▲50%      | 5         | 3           | 2           | 0                              | 3     | 0   | 0   | 0   | 0  | 0   | 3     | 1                                     | 0            | 1            | 1     | 3     |
| 生命保険協会                | 340                 | 1,226       | 3%        | 1,566     | 1,245       | 321         | 0                              | 753   | 374 | 0   | 7   | 0  | 111 | 1,245 | 393                                   | 317          | 371          | 164   | 1,245 |
| 日本損害保険協会              | 1,542               | 4,526       | ▲1%       | 6,068     | 4,374       | 1,694       | 0                              | 3,792 | 305 | 0   | 246 | 0  | 31  | 4,374 | 1,101                                 | 1,673        | 766          | 834   | 4,374 |
| 保険オンブズマン              | 24                  | 130         | ▲7%       | 154       | 132         | 22          | 4                              | 79    | 13  | 0   | 35  | 0  | 1   | 132   | 48                                    | 56           | 25           | 3     | 132   |
| 日本少額短期保険協会            | 7                   | 45          | 29%       | 52        | 45          | 7           | 0                              | 13    | 28  | 0   | 0   | 0  | 4   | 45    | 17                                    | 19           | 7            | 2     | 45    |
| 証券・金融商品<br>あっせん相談センター | 136                 | 696         | ▲22%      | 832       | 752         | 80          | 0                              | 583   | 169 | 0   | 0   | 0  | 0   | 752   | 410                                   | 216          | 107          | 19    | 752   |
| 日本貸金業協会               | 1                   | 64          | 94%       | 65        | 64          | 1           | 0                              | 46    | 1   | 1   | 16  | 0  | 0   | 64    | 59                                    | 4            | 0            | 0     | 63    |
| 合計                    | 2,163               | 7,731       | ▲1%       | 9,894     | 7,673       | 2,221       | 4                              | 6,072 | 951 | 1   | 338 | 0  | 307 | 7,673 | 2,793                                 | 2,435        | 1,382        | 1,062 | 7,672 |

(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。