

指定紛争解決機関の紛争解決手続実施状況  
(令和6年4月1日～令和7年3月31日)

(資料1－2)

2. 紛争解決手続の実施状況

(単位:件)

| (指定紛争解決機関名)           | (1)紛争解決手続件数(当期の状況) |             |           |           |             |             | (2)紛争解決手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件) |          |           |           |           |     |    |     |       |      | (3)紛争解決手続(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 | 成 立                           |          | 成 立 以 外   |           |           |     |    |     |       |      |                                      |              |      |       |  |  |
|                       |                    |             |           |           |             |             | 和解                            | 特別<br>調停 | 見込み<br>なし | 双方の<br>離脱 | 一方の<br>離脱 | 不応諾 | 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                | 50                 | 67          | ▲26%      | 117       | 86          | 31          | 38                            | 0        | 42        | 0         | 6         | 0   | 0  | 0   | 86    | 0    | 28                                   | 10           | 48   | 86    |  |  |
| 信託協会                  | 0                  | 0           | 増減なし      | 0         | 0           | 0           | 0                             | 0        | 0         | 0         | 0         | 0   | 0  | 0   | 0     | 0    | 0                                    | 0            | 0    | 0     |  |  |
| 生命保険協会                | 231                | 382         | 1%        | 613       | 325         | 288         | 18                            | 70       | 227       | 0         | 10        | 0   | 0  | 0   | 325   | 11   | 35                                   | 137          | 142  | 325   |  |  |
| 日本損害保険協会              | 241                | 640         | 18%       | 881       | 607         | 274         | 202                           | 1        | 374       | 0         | 27        | 0   | 0  | 3   | 607   | 4    | 87                                   | 324          | 192  | 607   |  |  |
| 保険オンブズマン              | 5                  | 15          | ▲38%      | 20        | 15          | 5           | 10                            | 0        | 5         | 0         | 0         | 0   | 0  | 0   | 15    | 0    | 8                                    | 6            | 1    | 15    |  |  |
| 日本少額短期保険協会            | 4                  | 28          | 65%       | 32        | 27          | 5           | 3                             | 8        | 15        | 1         | 0         | 0   | 0  | 0   | 27    | 4    | 11                                   | 10           | 2    | 27    |  |  |
| 証券・金融商品<br>あっせん相談センター | 82                 | 170         | ▲23%      | 252       | 199         | 53          | 149                           | 0        | 46        | 0         | 3         | 0   | 0  | 1   | 199   | 0    | 15                                   | 114          | 70   | 199   |  |  |
| 日本貸金業協会               | 1                  | 3           | ▲40%      | 4         | 2           | 2           | 2                             | 0        | 0         | 0         | 0         | 0   | 0  | 0   | 2     | 0    | 0                                    | 2            | 0    | 2     |  |  |
| 合計                    | 614                | 1,305       | 2%        | 1,919     | 1,261       | 658         | 422                           | 79       | 709       | 1         | 46        | 0   | 0  | 4   | 1,261 | 19   | 184                                  | 603          | 455  | 1,261 |  |  |

(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】
- 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（和解案であって、金融機関が原則受け入れなければならないもの）により解決したもの。
- 見込みなし

・・・紛争解決委員が、紛争解決手続によっては、和解が成立する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。