

# 金融ADR機関の紛争解決等業務実施状況 (平成22年10月1日～平成23年9月30日)

## 【目次】

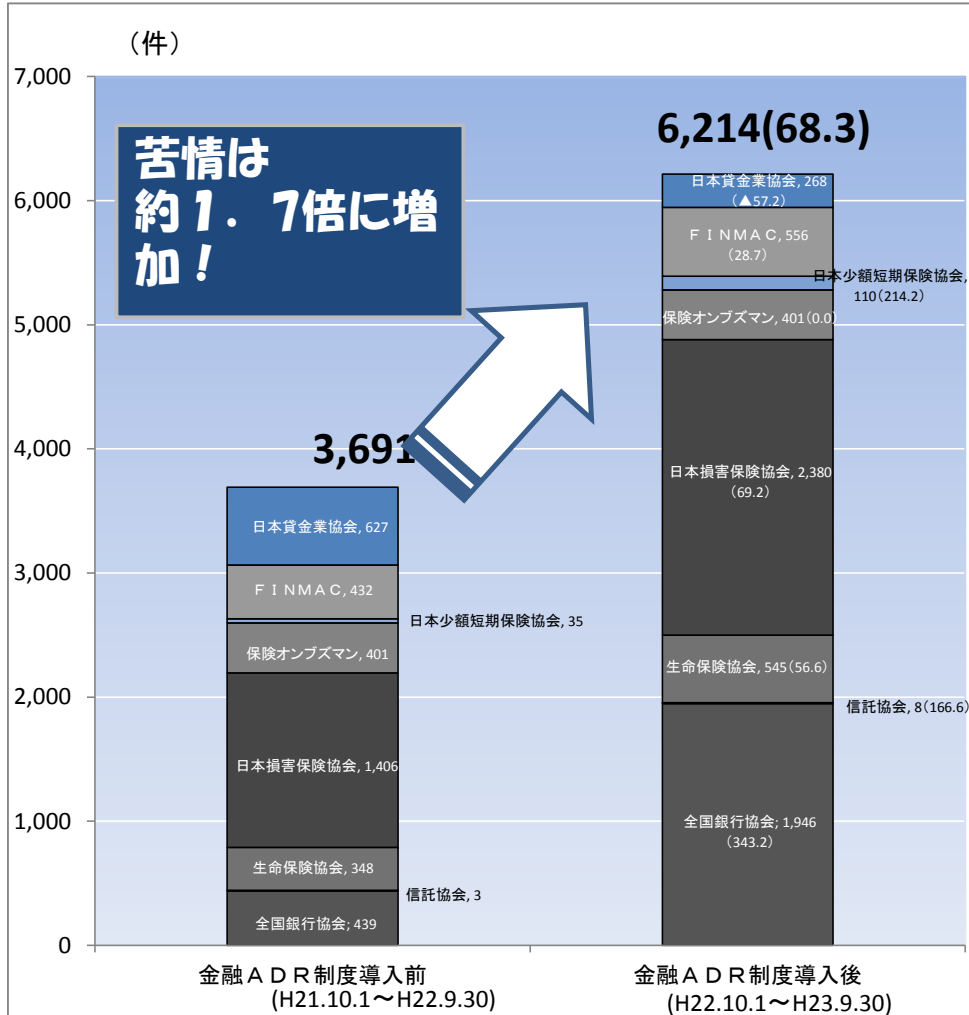
- 1-1. 苦情処理手続受付件数（前年同期との比較）
- 1-2. 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）
- 2-1. 紛争解決手続受付件数（前年同期との比較）
- 2-2. 紛争解決手続受付件数の推移（四半期別）
- 3-1. 苦情処理手続終了件数（金融ADR機関別）
- 3-2. 苦情処理手続終了件数（終了事由別）
- 4-1. 紛争解決手続終了件数（金融ADR機関別）
- 4-2. 紛争解決手続終了件数（終了事由別）
- 5-1. 苦情処理手続の所要期間
- 5-2. 紛争解決手続の所要期間

（本資料における共通注意事項）

- ※1 各金融ADR機関からの報告に基づき金融庁で作成したものである。
- ※2 証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)は、H23.4.1から紛争解決等業務を開始している。よって、FINMACにおける前年同期比とはH22.4.1からH22.9.30までの間と、H23.4.1からH23.9.30までの間を比較したものである。
- ※3 受付件数及び既済件数は速報値である。

# 金融ADR機関の紛争解決等業務実施状況 (平成22年10月1日～平成23年9月30日)

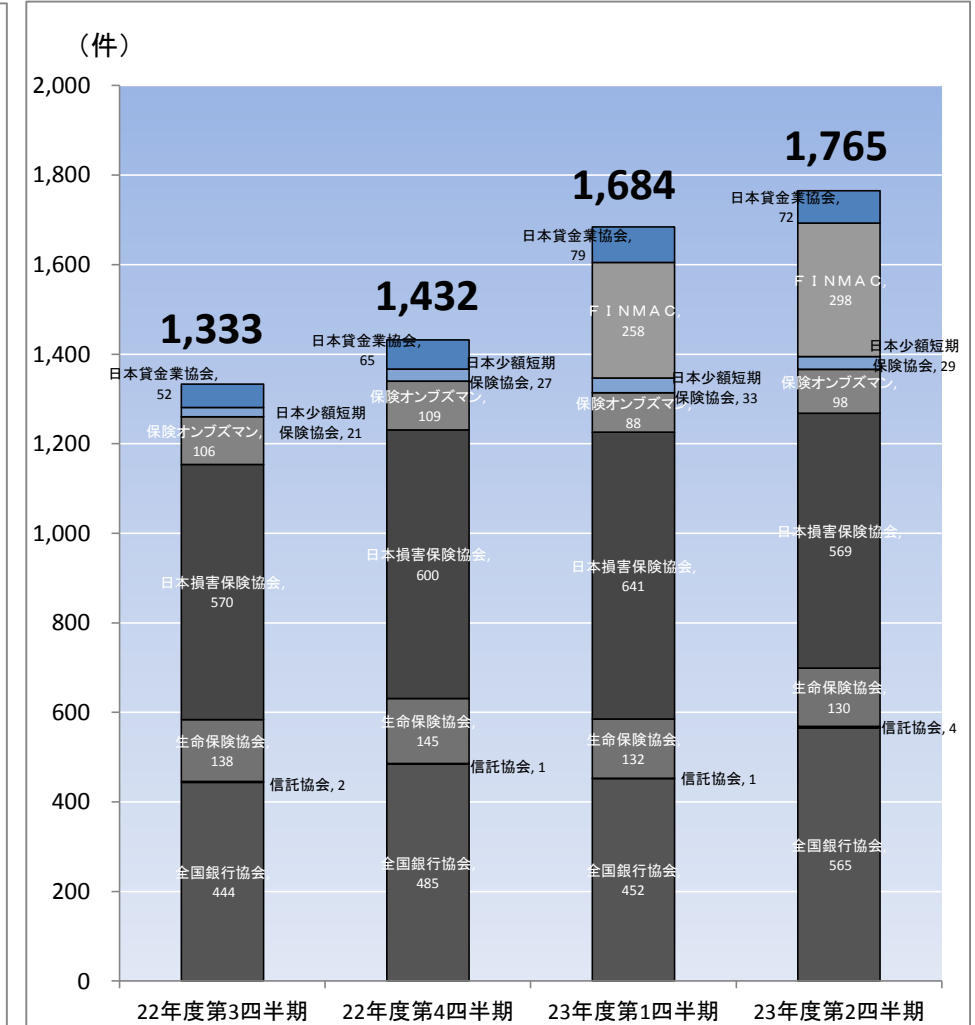
## 1-1. 苦情処理手続受付件数（前年同期との比較）



注1) 金融ADR制度導入後(H22.10.1からH23.9.30)と前年同期を比較。

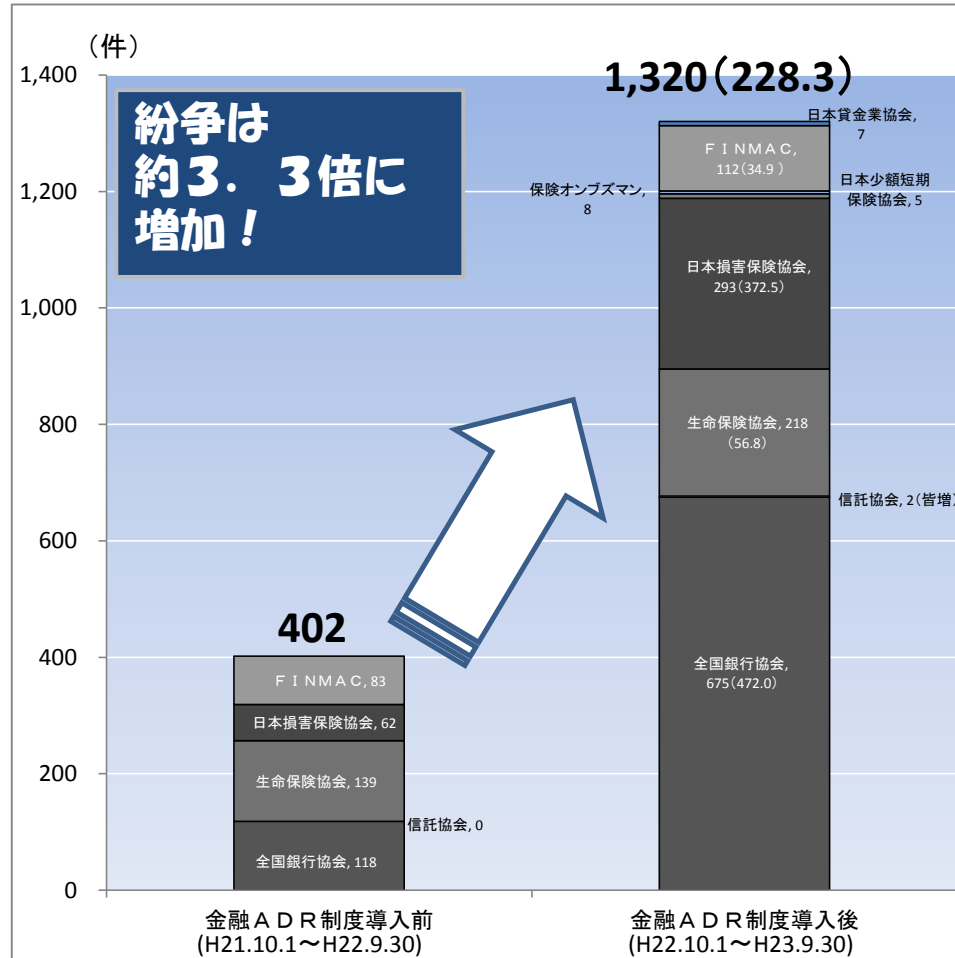
注2) ( )内は、対前年同期比伸び率(%)。

## 1-2. 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）



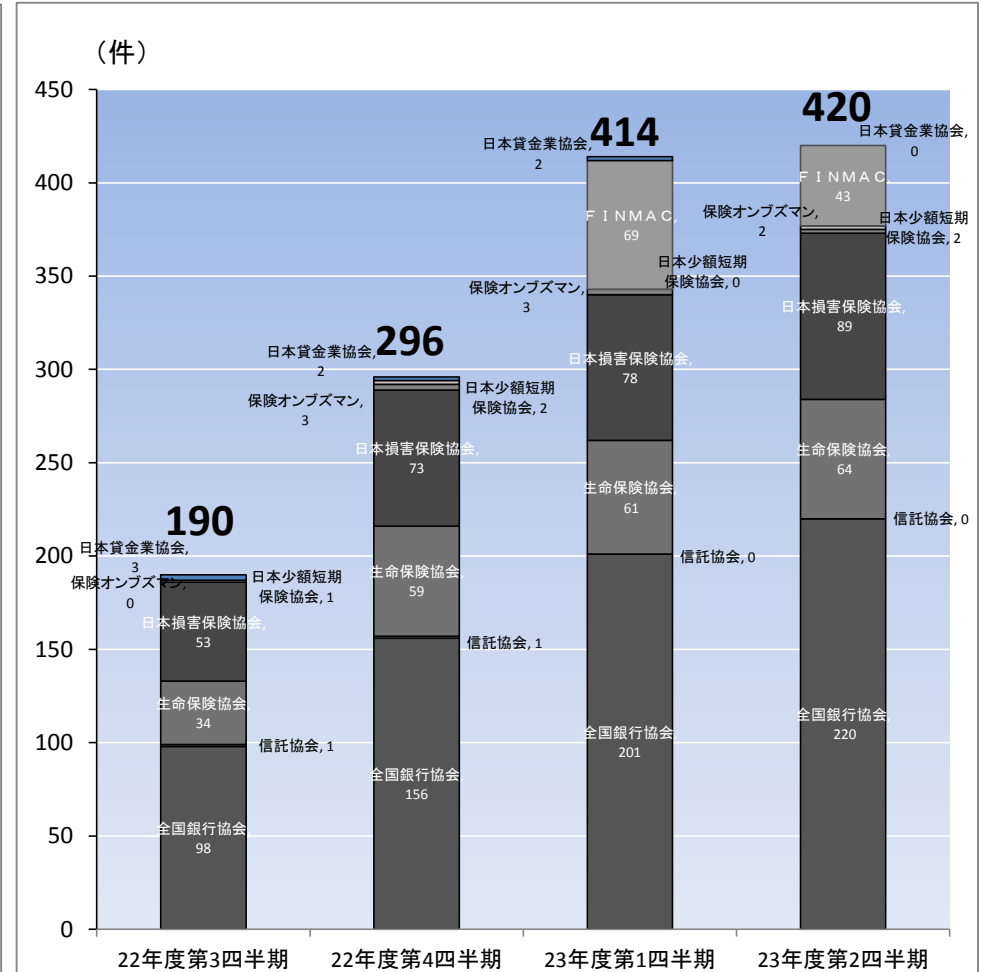
# 金融ADR機関の紛争解決等業務実施状況 (平成22年10月1日～平成23年9月30日)

## 2-1. 紛争解決手続受付件数（前年同期との比較）



注1) 金融ADR制度導入後(H22.10.1からH23.9.30)と前年同期を比較。  
 注2) ( )内は、対前年同期比伸び率(%)。  
 注3) 保険オンブズマン、日本少額短期保険協会及び日本貸金業協会の紛争案件については、金融ADR機関指定後、新たに取扱いを開始。

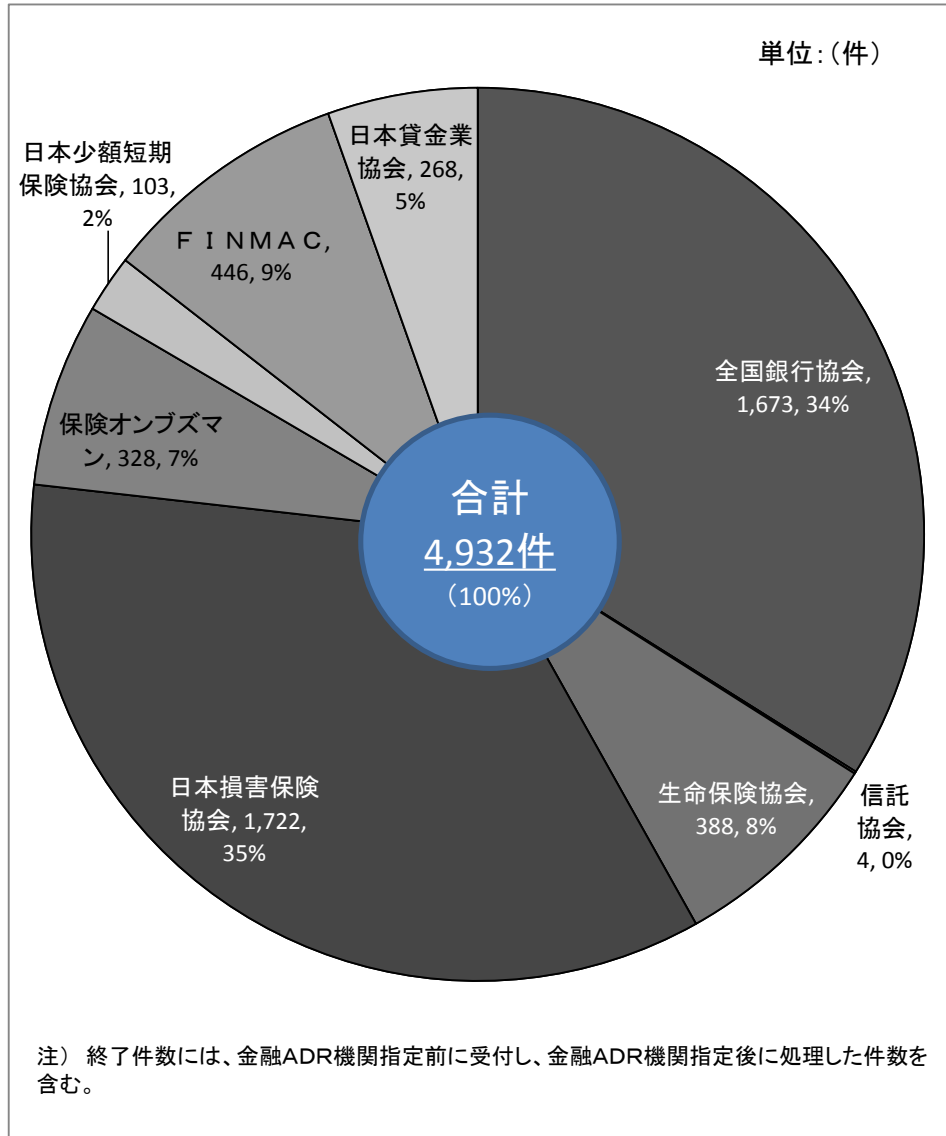
## 2-2. 紛争解決手続受付件数の推移（四半期別）



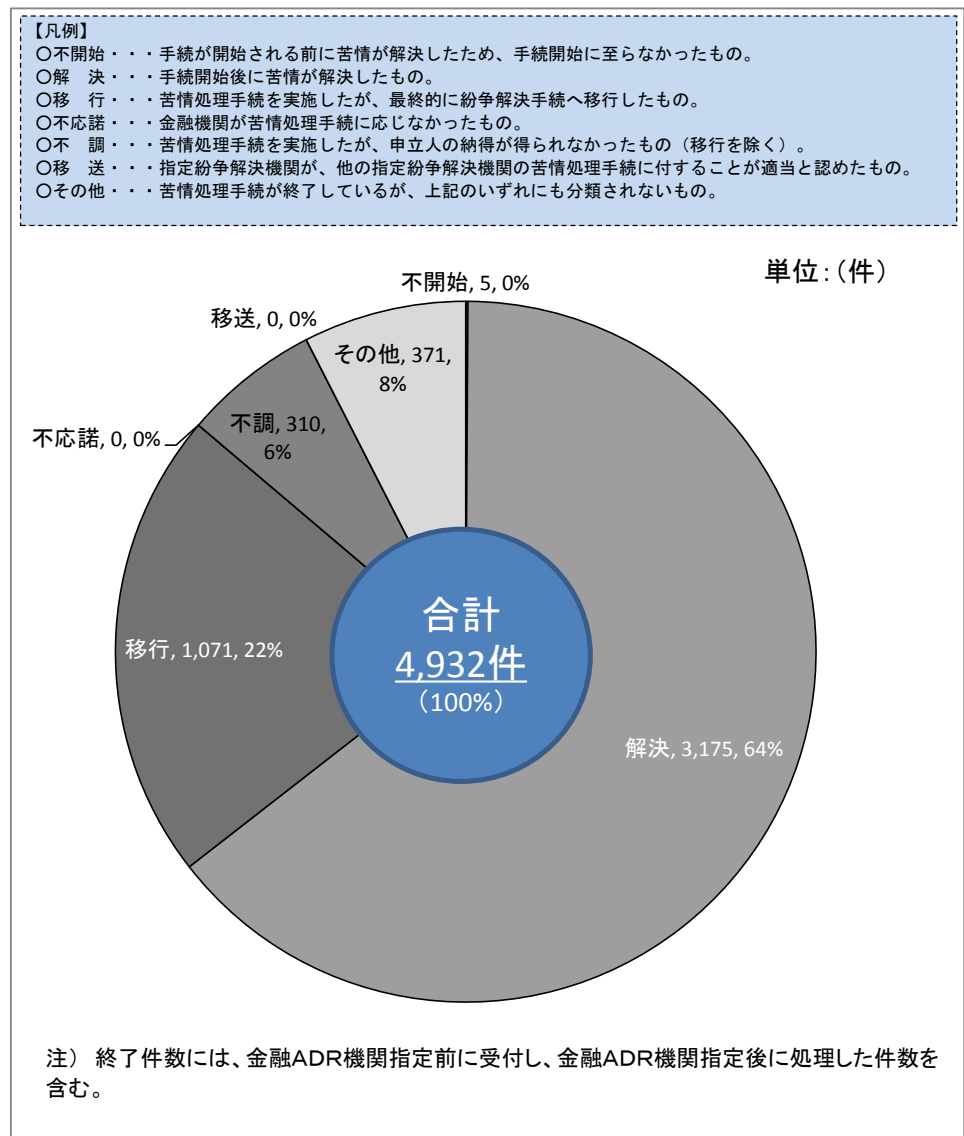
注) 保険オンブズマン、日本少額短期保険協会及び日本貸金業協会の紛争案件については、金融ADR機関指定後、新たに取扱いを開始。

# 金融ADR機関の紛争解決等業務実施状況 (平成22年10月1日～平成23年9月30日)

## 3-1. 苦情処理手続終了件数 (金融ADR機関別)

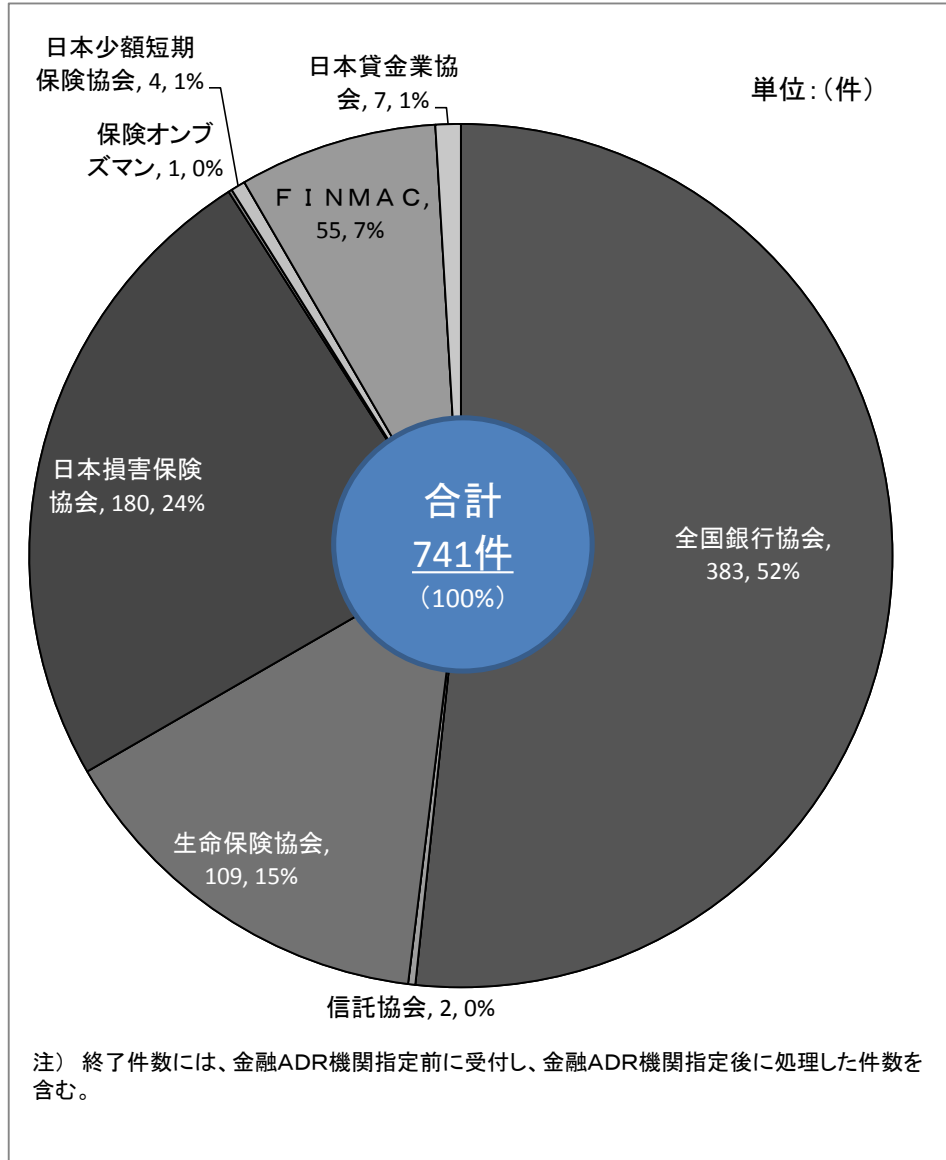


## 3-2. 苦情処理手続終了件数(終了事由別)

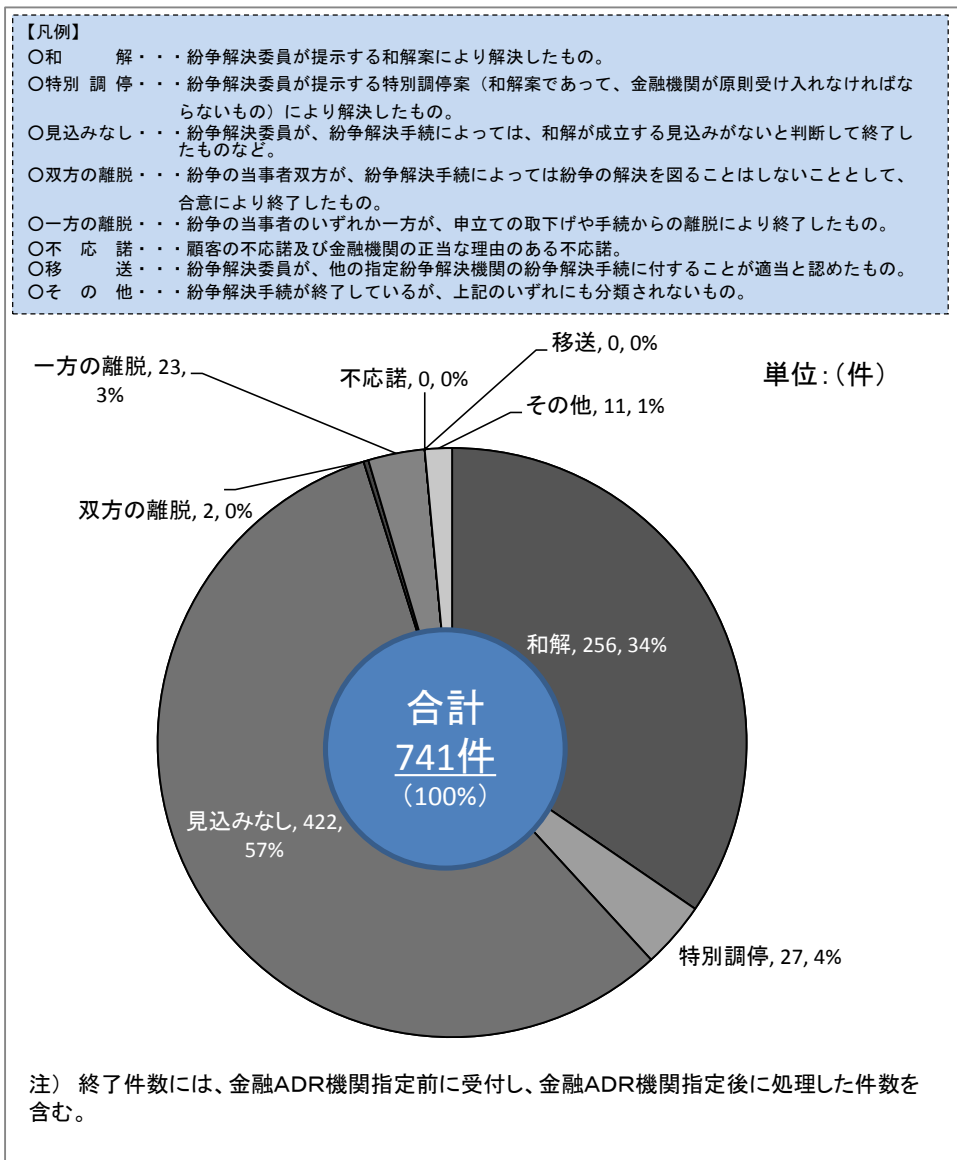


# 金融ADR機関の紛争解決等業務実施状況 (平成22年10月1日～平成23年9月30日)

## 4-1. 紛争解決手続終了件数 (金融ADR機関別)

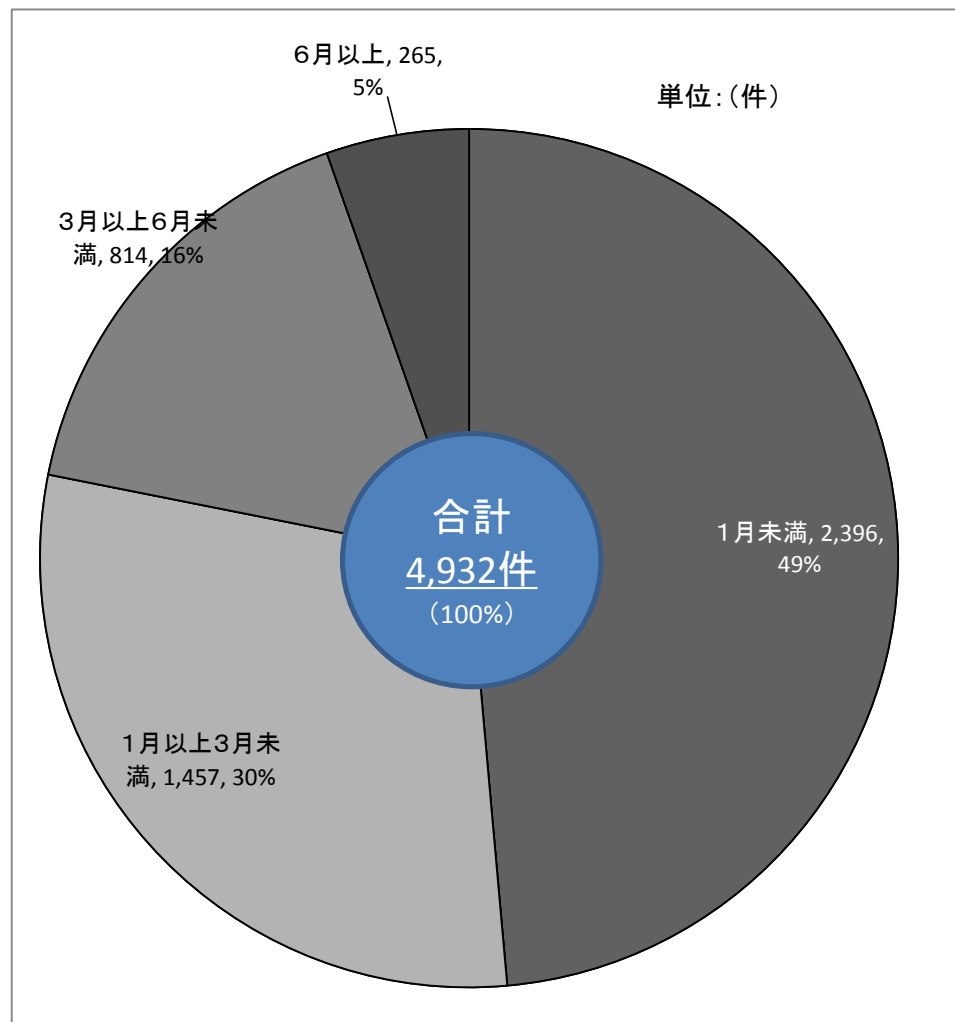


## 4-2. 紛争解決手続終了件数(終了事由別)



# 金融ADR機関の紛争解決等業務実施状況 (平成22年10月1日～平成23年9月30日)

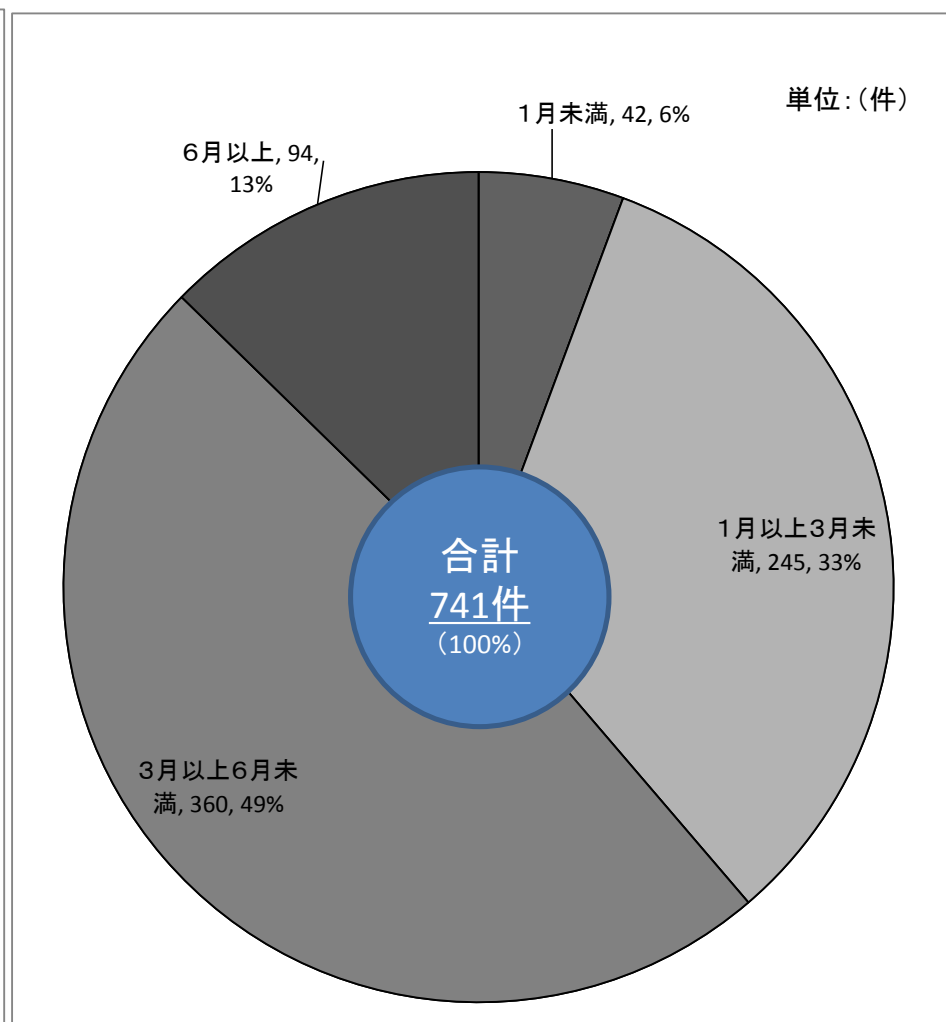
## 5-1. 苦情処理手続の所要期間



注1) 終了件数には、金融ADR機関指定前に受付し、金融ADR機関指定後に処理した件数を含む。

注2) 「不応諾」及び「移送」は除く。

## 5-2. 紛争解決手続の所要期間



注1) 終了件数には、金融ADR機関指定前に受付し、金融ADR機関指定後に処理した件数を含む。

注2) 「不応諾」及び「移送」は除く。