11　紛争解決等業務の状況

（１）苦情処理手続の実施状況

ア　苦情処理手続の受付件数（当期の状況）

（単位：件）

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分

（記載上の注意）

「新受」には、当期に受け付けた苦情処理手続の件数をすべて計上すること。

イ　苦情処理手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

（単位：件）

類型	当事者の別			
	顧客が法人	顧客が個人	その他	計
計				

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
計									

（記載上の注意）

１　「類型」には、苦情処理手続を実施した特定信託業務関連苦情の種類をそれぞれ記載すること。

２　「移行」とは、紛争解決手続への移行をいう。

ウ　苦情処理手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間等（当期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
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	

（単位：件）

手続実施方法	件数
面談	
電話	
電子メール	
ファクシミリ	
文書の送付	
その他	

（２）紛争解決手続の実施状況

ア　紛争解決手続の受付件数（当期の状況）

（単位：件）

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分

（記載上の注意）

「新受」には、当期に受け付けた紛争解決手続の件数をすべて計上すること。

イ　紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

（単位：件）

類型	請求の価額の別							
	60万円以下	60万円超－140万円以下	140万円超－300万円以下	300万円超－1000万円以下	1000万円超－１億円以下	１億円超	算定不能又は不明	計
計								

類型	当事者の別			代理人（法定代理人を除く。）の別			
	顧客が法人	顧客が個人	計	双方代理人	一方代理人	代理人なし	計
計							

類型	終了事由の別								
	成立	見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計