

平成19年度 苦情処理に関する実績報告

1. 平成19年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

		うち個人情報の取扱いに係る苦情処理関係
本年度受付件数	20件	-件
うち解決件数	18件	-件
うち第三者機関等を用いずに解決	17件	-件
うち未解決件数(a)	2件	-件
前年度未済件数	4件	-件
うち本年度未済件数(b)	-件	-件
本年度未済件数(a+b)	2件	-件

(2) 受付ツール別件数

電話	18件	-件
来訪	2件	-件
郵便等	-件	-件
FAX	-件	-件
Eメール等	-件	-件
合計	20件	-件

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

信託業務	1件
銀行業務	12件
併営業務	7件
その他	-件

(3-2) 苦情内容内訳(個人情報の取扱いに係る苦情処理関係)

利用目的の特定	-件
利用目的による制限	-件
適正な取得	-件
その他	-件
合計	-件

2. 上記以外(相談・問合せ等)件数

	うち個人情報の取扱いに係る苦情処理関係
757件	1件