

平成24年度 苦情処理に関する実績報告

1. 平成24年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

(単位:件)

		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		54	2
うち解決件数		38	0
	うち第三者機関等を用いずに解決	34	0
うち未解決件数(a)		16	2
前年度未済件数		17	0
	うち本年度末未済件数(b)	2	0
本年度末未済件数(a+b)		18	2

(2) 受付ツール別件数

(単位:件)

電話	51	2
来訪	2	0
郵便等	1	0
FAX	0	0
Eメール等	0	0
合計	54	2

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

信託業務	10
併營業務	15
銀行業務	28
その他	1

(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)

(単位:件)

利用目的の特定	0
利用目的による制限	0
適正な取得	0
その他	2
合計	2

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
945	4

(注1)「本年度受付件数」は、「受付ツール別件数の合計」と一致する。

(注2)「本年度末未済件数」は、次年度の「本年度受付件数」と一致する。

(注3)「苦情にかかる業務内容内訳」、「苦情内容内訳(個人情報の取扱いに係る苦情処理関係)」は、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。

平成24年度 紛争解決手続等に関する実績報告

1. 紛争解決手続等件数

(単位:件)

	協会紛争解決手続 (※1)	他の指定紛争解決機関 (※2)	計
本年度受付件数	1	0	1
うち終結件数	0	0	0
(うち和解件数)	0	0	0
(うち不調件数)	0	0	0
(うち取下げ件数)	0	0	0
うち未済件数(a)	1	0	1

前年度未済件数	1	0	1
うち本年度未済件数 (b)	0	0	0

本年度末未済件数 (a+b)	1	0	1
----------------	---	---	---

※1 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第3章に定める紛争解決手続に移行し、紛争の解決を図るもの。

※2 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第14条に定める他の指定紛争解決機関へ取り次ぐことにより、紛争の解決を図るもの。

2. 紛争にかかる業務内容内訳

(単位:件)

	紛争件数
勧誘	0
売買取引	0
事務処理	0
その他	1

3. 商品別内容内訳

(単位:件)

	紛争件数
信託業務	1
併営業務	0
銀行業務	0

(注1) 「本年度末未済件数」は、次年度の「前年度末未済件数」と一致する。

(注2) 「勧誘」とは、誤認勧誘、説明義務違反、適合性違反等を顧客が主張する内容。「売買取引」とは、売買執行ミス、無断売買、システム障害等を顧客が主張する内容。「事務処理」とは、入出金といった手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容。なお、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。