

平成28年度 苦情処理に関する実績報告

1. 平成28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 | | 21 | 0 |
| うち解決件数 | | 14 | 0 |
| | うち第三者機関等を用いず に解決 | 10 | 0 |
| うち未解決件数(a) | | 7 | 0 |
| 前年度未済 件数 | | 9 | 0 |
| | うち本年度末未済件数 (b) | 1 | 0 |
| 本年度末未済件数(a+b) | | 8 | 0 |

(2) 受付ツール別件数

(単位:件)

| | | |
|-------|----|---|
| 電話 | 18 | 0 |
| 来訪 | 3 | 0 |
| 郵便等 | 0 | 0 |
| FAX | 0 | 0 |
| Eメール等 | 0 | 0 |
| 合計 | 21 | 0 |

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

| | |
|------|----|
| 信託業務 | 1 |
| 併営業務 | 11 |
| 銀行業務 | 8 |
| 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 | 0 |
| 合計 | 0 |

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 |
| 1,322 | 1 |

(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28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 | 3 | 0 | 3 |
| うち終結件数 | 3 | 0 | 3 |
| (うち和解件数) | 1 | 0 | 1 |
| (うち不調件数) | 0 | 0 | 0 |
| (うち取下げ件数) | 1 | 0 | 1 |
| うち未済件数(a) | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|------------------|---|---|---|
| 前年度未済件数 | 0 | 0 | 0 |
| うち本年度未済件数 (b) | 0 | 0 | 0 |

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

※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 | 1 |
| 売買取引 | 0 |
| 事務処理 | 2 |
| その他 | 0 |

3. 商品別内容内訳 (単位:件)

| | 紛争件数 |
|------|------|
| 信託業務 | 0 |
| 併営業務 | 3 |
| 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。