

2020年度 苦情処理に関する実績報告

1. 2020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	30	1
うち解決件数	24	1
うち第三者機関等を用いずに解決	24	0
うち未解決件数(a)	6	0
前年度未済件数	15	0
うち本年度末未済件数(b)	1	0
本年度末未済件数(a+b)	7	0

(2) 受付ツール別件数 (単位:件)

電話	29	1
来訪	0	0
郵便等	1	0
FAX	0	0
Eメール等	0	0
合計	29	1

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳 (単位:件)

信託業務	6
併営業務	13
銀行業務	9
その他	4

(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	1
利用目的による制限	0
適正な取得	0
その他	0
合計	1

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 相談・問合せ等
1, 146	2

(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。