

2021年度 苦情処理に関する実績報告

1. 2021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	33	1
うち解決件数	24	0
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)	9	1
前年度未済件数	7	0
うち本年度末未済件数(b)	2	0
本年度末未済件数(a+b)	11	1

(2) 受付ツール別件数

(単位:件)

電話	33	1
来訪	0	0
郵便等	0	0
FAX	0	0
Eメール等	0	0
合計	33	1

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

信託業務	10
併営業務	15
銀行業務	7
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	1
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, 197	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。