

## 2022年度 苦情処理に関する実績報告

### 1. 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
受付件数	35	1
うち解決件数	29	0
うち第三者機関等を用 いずに解決	28	0
うち未解決件数(a)	6	1
前年度未未済件数	11	0
うち解決件数	9	0
うち未解決件数(b)	2	0
本年度未未済件数(a+b)	8	1

#### (2) 受付ツール別件数

(単位:件)

電話	33	1
来訪	0	0
郵便等	2	0
FAX	0	0
Eメール等	0	0
合計	35	1

#### (3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

信託業務	11
併營業務	12
銀行業務	11
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
1,256	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。