

2023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	30	0
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)	6	0
前年度末未済件数	8	0
うち解決件数	8	0
うち未解決件数(b)	0	0
本年度末未済件数(a+b)	6	1

(2) 受付ツール別件数

(単位:件)

	苦 情	申出人の年代									
		うち個人情報	10代以下	20代以下	30代以下	40代以下	50代以下	60代以下	70代以下	80代以下	90代以上
電話	25	0	0	1	0	4	6	6	2	5	1
相談・苦情受付フォーム等	5	0	0	0	1	1	3	0	0	0	0
来訪	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
郵便等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	30	0	0	1	1	5	9	6	2	5	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	11
その他	0

(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 相談・問合せ等
1.500	0

(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。