

## 2025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	28	0
うち解決件数	19	0
うち第三者機関等を用いずに解決	19	0
うち未解決件数(a)	9	0
前年度末未済件数	12	1
うち解決件数	11	1
うち未解決件数(b)	1	0
本年度末未済件数(a+b)	10	0

#### (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	21	0	0	0	1	1	3	7	2	6	1
相談・苦情受付フォーム等	7	0	0	0	0	0	2	3	1	1	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	28	0	0	0	1	1	5	10	3	7	1

#### (3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

信託業務	8
併営業務	12
銀行業務	8
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
1,464	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。